

**PENGARUH PENERAPAN KOMUNIKASI PERSUASIF TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**



**Skripsi**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih  
Gelar Sarjana Sosial Jurusan Ilmu Komunikasi  
pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Alauddin Makassar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

**Oleh:**

**NURHAYANI**

NIM. 50700112008

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**

**2016**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurhayani  
NIM : 50700112008  
Tanggal Lahir : Galung, 10 Mei 1993  
Jurusan/ Program : Ilmu Komunikasi, S1  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Alamat : Jl. Yasin Limpo no. 33  
Judul : Pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

Makassar, 18 Agustus 2016

Penyusun,

**NURHAYANI**  
**NIM: 50700112008**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi Saudara Nurhayani, NIM: 50700112008, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, **"Pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar,"** memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Makassar, 12 Agustus 2016

Pembimbing I



Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si

NIP: 19710225 200504 2 001

Pembimbing II



Jalaluddin Basvir, SS., MA

NIDN: 9920 1 00343

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

#### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "Pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar", yang disusun oleh Nurhayani, NIM: 50700112008, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada tanggal 23 Agustus 2016 M, bertepatan dengan 20 Dzulkaedah 1437 H, dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar

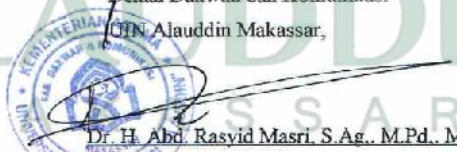
Gowa, 23 Agustus 2016 M  
20 Dzulkaedah 1437 H

#### DEWAN PENGUJI:

Ketua	:	Haidir Fitra Siagian, S.Sos., M.Si., Ph.D. (.....)	
Sekretaris	:	Dr. Hj. Hamiah, Lc., M.A. (.....)	
Munaqisy I	:	Mudzhirah Nur Amrullah, S.Sos., M.Si. (.....)	
Munaqisy II	:	Harmin Hatta, S. Sos., M.Ikom. (.....)	
Pembimbing I	:	Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si. (.....)	
Pembimbing II	:	Jalaluddin Basyir, SS., M.A. (.....)	

Diketahui oleh:

Dekan Dakwah dan Komunikasi  
UIN Alauddin Makassar,

  
Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., M.M.  
NIP. 19690827 199603 1 004

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt., karena atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, petunjuk serta pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul : “Pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”. Salawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad saw., keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda tercinta Amiruddin, dan Ibunda tercinta Sania, yang selalu memberikan doa yang tulus dan dukungan moril serta materil kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Juga kepada Kakek tersayang Jamada dan Nenek Hania, yang selalu menjadi penyemangat penulis dalam jerih payahnya menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Musafir Pababbari, M.Si, selaku rektor UIN ALAUDDIN Makassar, para wakil rektor, dan seluruh staf UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan pelayanan maksimal kepada penulis.
2. Dr. H. Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., M.M, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, dan para Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Ramsiah Tasruddin, S.Ag, M.Si., sebagai pembimbing I dan Jalaluddin

Basyir, SS.,Ma., sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

4. Mudzirah Nur Amrullah, S.Sos., M.Si., sebagai *munaqisy* I dan Harmin Hatta, S.Sos., M.Si., sebagai *munaqisy* II yang memberikan kritik serta saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini.
5. Dr. Abdul Halik, S.Sos.,M.Si., yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi serta meminjamkan bukunya.
6. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, dengan segala jerih payah dan ketulusan, membimbing dan memandu perkuliahan, sehingga memperluas wawasan keilmuan penulis.
7. Staf akademik dan tata usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, yang telah memberikan pelayanan maksimal dalam penyelesaian administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman KomAndan, KomBrother, keluarga besar Ilmu Komunikasi, teman-teman mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, teman-teman kost pondok Nunu, teman-teman organda, teman-teman SMA XII IPA 1 dan teman-teman KKN Kecamatan Parigi, yang senantiasa memberikan motivasi selama proses pengerjaan skripsi ini.
9. Muh. Rusli, S.Ag., M.Fil.I selaku staf jurusan Ilmu Komunikasi yang tidak hanya memberikan pelayanan akademik dengan sepenuh hati, tapi juga memberi inspirasi dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. St. Mulyati S., Nurhidayat, SH., Sumarni, Meylani Putri Utami pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, yang telah meluangkan waktunya untuk memberi informasi, dan telah melayani saya

dengan baik selama penelitian serta mengisi kuesioner penelitian.

11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian. Penelitian ini tidak akan tercapai tanpa kerjasama kalian

Akhirnya dengan lapang dada penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan-kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Kepada Allah swt. jualah penulis panjatkan doa, semoga bantuan dan ketulusan yang telah diberikan senantiasa bernilai ibadah di sisi Allah swt. dan mendapat pahala yang berlipat ganda. ALLAHUMMA AMIN.





## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
ABSTRAK .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Hipotesis .....	5
D. Defenisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian .....	6
E. Kajian Pustaka .....	7
F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	13
BAB II TINJAUAN TEORETIS .....	15
A. <i>Human Relations</i> .....	15
B. Komunikasi Persuasif .....	22
C. Kinerja Pegawai .....	31
D. Komunikasi Organisasi .....	33
E. Kerangka Pikir .....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	39
A. Jenis dan Lokasi Penelitian .....	39
B. Pendekatan Penelitian .....	39
C. Populasi dan Teknik Sampling .....	40
D. Teknik Pengumpulan Data .....	41
E. Instrumen Penelitian .....	42
F. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi .....	43
G. Teknik Analisis Data .....	44
H. Uji Validasi dan Releabilitas .....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	52



A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	52
B. Karakteristik Responden.....	63
C. Deskripsi Komunikasi persuasif.....	64
D. Deskripsi Kinerja Pegawai .....	74
E. Analisis Data pengaruh .....	80
F. Uji Hipotesis.....	82
G. Pembahasan .....	84
BAB V PENUTUP .....	101
A. Kesimpulan .....	101
B. Implikasi Penelitian.....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	105
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	127

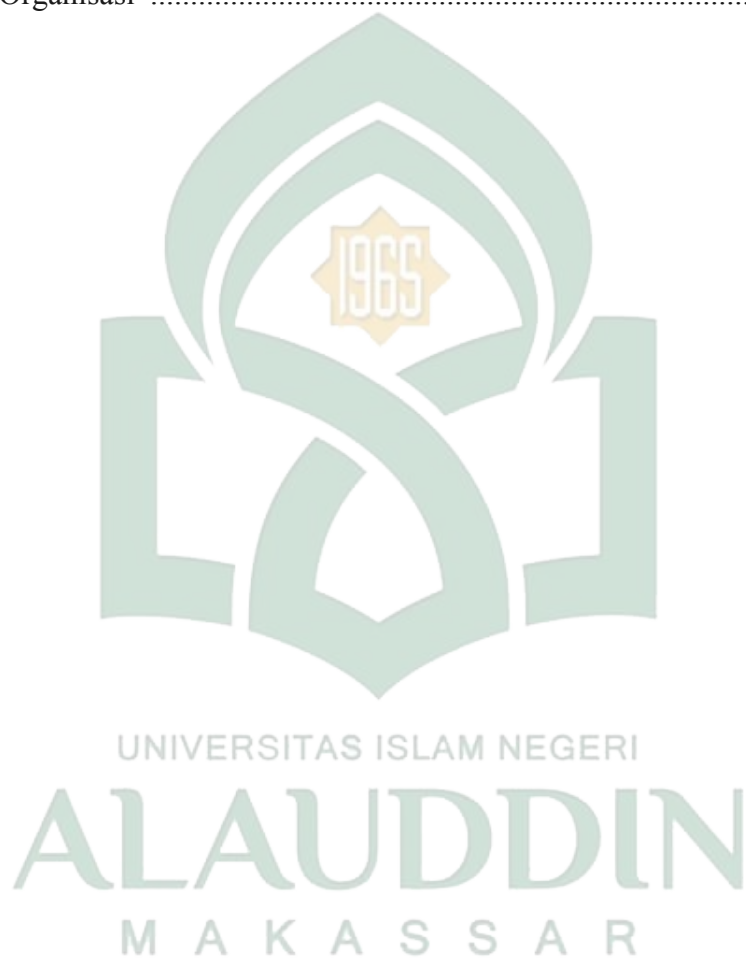


## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbandingan penelitian relevan .....	11
2. Hubungan antar variabel .....	43
3. Operasionalisasi konsep .....	44
4. Koefisien korelasi. ....	47
5. Hasil uji validitas angket .....	49
6. <i>Reliability statistics</i> .....	51
7. Distribusi jenis kelamin dan usia .....	64
8. Kredibilitas pimpinan.....	65
9. Kepedulian pimpinan terhadap bawahannya .....	66
10. Sifat amanah pimpinan.....	66
11. Kewibawaan pimpinan (kharismatik) .....	67
12. Respon pimpinan terhadap pegawai yang berprestasi .....	67
13. Keseragaman argumen pimpinan dengan bawahan (diskrepansi) .....	68
14. Keakuratan pesan yang disampaikan oleh pimpinan .....	69
15. Tingkat keseringan pimpinan mengulangi pesan kepada bawahannya ....	69
16. Kejelasan pesan yang disampaikan oleh pimpinan.....	70
17. Kesesuaian pesan dengan minat pegawai.....	70
18. Penyampaian tugas secara langsung .....	71
19. Kehati-hatian pimpinan dalam berkomunikasi .....	72
20. Penyesuaian diri pimpinan terhadap bawahannya .....	72
21. Kelembutan pimpinan dalam berkomunikasi .....	73
22. Penggunaan bahasa non formal dalam berkomunikasi .....	74
23. Kedisiplinan masuk kantor.....	75
24. Kedisiplinan pegawai dalam meninggalkan kantor .....	76
25. Pegawai bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal kantor .....	76
26. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas tepat waktu .....	77
27. Kemampuan pegawai bekerja sama dengan rekannya.....	77
28. Tingkat kreativitas pegawai dalam bekerja.....	78
29. Tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diberikan .....	78
30. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan beberapa tugas .....	79
31. Koefisien korelasi .....	80
32. Korelasi .....	80
33. Regresi .....	81
34. Hasil uji T.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir .....	37
2. Struktur Organisasi .....	55



## ABSTRAK

Nama Penyusun : Nurhayani  
NIM : 50700112008  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai dan mengetahui faktor penghambat dan pendukung penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian eksplanatif (penelitian penjelasan). Teknik pengambilan sampel adalah berdasarkan kemudahan (*accidental sampling*) pada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebanyak 59 orang. Peneliti menggunakan kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat pengumpul data. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja. Dari hasil analisis data dengan melakukan uji hipotesis (t) dihasilkan penerapan komunikasi persuasif  $2.296 >$  dari t tabel 1,672 atau sig.  $0.025 <$  alpha 0.1 adalah signifikansi pada taraf signifikan 10% dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan tingkat keeratan hubungan 8.5%. Dapat disimpulkan bahwa dalam proses penerapan komunikasi persuasif masih kurang efektif untuk mempengaruhi kinerja dengan beberapa indikator yang menjadi penghambat dan pendukung di dalam penerapannya.

Implikasi penelitian ini adalah dalam meningkatkan kinerja pegawai seorang pemimpin harus mampu bekerja secara profesional tanpa harus membedakan pegawai. Selain itu pimpinan juga tidak harus menyepelekan hal-hal kecil yang kemungkinan bisa berdampak pada merosotnya kinerja pegawai, seperti sering terjadi diskrepansi argumen antara pimpinan dengan bawahan dan pimpinan juga harus cerdas dalam menyelipkan pembahasan yang menarik perhatian bawahannya agar penyampaian tugas yang diberikan tidak menjadi beban dalam mengerjakannya.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### ***A. Latar Belakang Masalah***

Komunikasi merupakan aktivitas manusia yang sangat penting. Bukan hanya dalam kehidupan manusia secara umum tetapi juga dalam kehidupan organisasi. Komunikasi merupakan hal esensial dalam kehidupan kita. Kita semua berinteraksi dengan sesama dengan cara melakukan komunikasi. Komunikasi dilakukan dengan cara yang sederhana sampai yang kompleks.

Komunikasi tidak terbatas pada kata-kata verbal tetapi juga non verbal. Diterimanya pengertian yang sama dalam berkomunikasi (adanya *feedback*) merupakan kunci dalam berkomunikasi. Perkembangan komunikasi saat ini semakin mendapat perhatian sebagai sesuatu yang layak untuk dikaji dan di implementasikan dalam kehidupan sehari-hari. Bahkan dalam dunia pendidikan sudah menempati kedudukan yang sama dengan ilmu *exact*, dan ilmu-ilmu sosial lainnya. Ilmu komunikasi sudah dibagi menjadi beberapa konsentrasi keilmuan, seperti *human relations*, komunikasi antarpribadi, komunikasi organisasi, komunikasi massa, komunikasi antar budaya dan lain sebagainya.

Dalam ilmu komunikasi yang menjadi salah satu kajiannya adalah komunikasi organisasi. Setiap lembaga pemerintahan maupun swasta sangat membutuhkan pengetahuan berkomunikasi dalam mengelola atau mengatur organisasinya demi mencapai tujuan yang diinginkan.

Keberhasilan sebuah organisasi sangat erat kaitannya dengan komunikasi yang dibangun oleh pimpinan kepada bawahannya. Kemampuan berkomunikasi

seorang pemimpin akan menentukan berhasil tidaknya seorang pemimpin dalam melaksanakan tugasnya. Seorang pemimpin khususnya dalam usaha untuk mempengaruhi (mempersuasikan) perilaku bawahannya tentunya membutuhkan *skill* dalam berkomunikasi bukan sekedar berkomunikasi tanpa memperhatikan pendekatan-pendekatan yang memungkinkan bawahannya tidak peduli dengan yang disampaikan oleh pimpinan.

Melihat kebutuhan masyarakat yang sangat kompleks saat ini maka setiap organisasi dituntut untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal itu dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja pegawai, melakukan pemberdayaan secara efektif, dan meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja. Keberhasilan organisasi tidak sepenuhnya tergantung pada manajemen organisasi, tetapi juga pada tingkat keterlibatan karyawan dalam aktivitas mereka guna mencapai tujuan organisasi.

Keterlibatan ini dapat dilihat dari hubungan antara yang satu dengan yang lainnya, ditandai dengan bentuk komunikasi yang mereka bangun dalam sebuah organisasi. Dalam sebuah organisasi begitu banyak dinamika yang terjadi mulai dari persaingan antarpegawai, kecemburuan sosial, sampai kepada hal-hal yang menjerumus pada merosotnya keberhasilan organisasi. Karena itu, tentunya diperlukan bentuk komunikasi yang tepat guna meredam atau bahkan menghilangkan sama sekali dinamika-dinamika tersebut yang sifatnya destruktif.

Komunikasi persuasif dipercaya menjadi salah satu solusi guna meniadakan dinamika-dinamika tersebut. Komunikasi persuasif adalah interaksi antara dua orang atau lebih yang mengedepankan pendekatan berupa ajakan atau bujukan guna mencapai pemaknaan yang sama diantara kedua belah pihak. Sehubungan dengan

itu, seorang pemimpin dalam sebuah organisasi harus mampu meningkatkan kinerja pegawai demi terwujudnya tujuan utama dari organisasi yang ada. Dengan kata lain, tingkat mutu kinerja pegawai salah satunya tidak dapat dipisahkan dari komunikasi persuasif, disamping manajemen penghargaan, dan regulasi yang mengatur kinerja pegawai itu sendiri.

Metode komunikasi persuasif yang baik disampaikan dengan halus, luwes dan tidak bersifat memaksa atau otoriter. Dalam hal ini pimpinan harus mampu melakukan pendekatan *human relations* (hubungan manusiawi) terhadap bawahannya sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dan juga dengan pendekatan *human relations* akan menghadirkan rasa saling percaya, terbuka, jujur, bertanggung jawab, saling menghormati dan saling menghargai.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah perangkat daerah yang bertugas dibidang pelayanan pemerintahan bidang Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

Adapun bidang tugas dinas kependudukan dan catatan sipil adalah bertujuan untuk memberikan pelayanan pemerintahan dalam hal pemenuhan hak-hak dasar masyarakat untuk kepemilikan identitas berupa kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), dan dokumen kependudukan lainnya. Disamping itu mempunyai tugas bidang pelayanan catatan sipil pada intinya memberikan perlindungan hukum kepada warga negara melalui kepemilikan akta catatan sipil mulai dari lahir, kawin, cerai, mati, pengakuan anak, dan pengangkatan anak yang pada intinya adalah pemerintah memberikan fasilitas untuk tertib administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kota Makassar secara menyeluruh.



Sebagai instansi pemerintahan yang bertugas dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan dengan jumlah penduduk yang cukup padat, tentunya membutuhkan kinerja yang baik guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Disinilah peran seorang pemimpin dalam meningkatkan kinerja bawahannya.

Kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar Salah satu organisasi yang terindikasi menerapkan model komunikasi persuasif . Pada dasarnya komunikasi persuasif di instansi tersebut telah diterapkan dan telah ditunjukkan beberapa pencapaiannya, diantaranya para pegawai jauh lebih bersemangat untuk menyelesaikan tugas mereka, bahkan tugas kantor ada yang dibawa ke rumah masing-masing. Akan tetapi, pencapaian tersebut sedikit terkotori dengan adanya beberapa pegawai yang masih kurang disiplin untuk masuk tepat waktu pada jam kantor dan masih ada pula pegawai yang kurang bertanggungjawab dengan tugas mereka, sehingga hal itu menghambat pelayanan kantor kepada masyarakat Makassar pada umumnya. Persoalan tersebut dianggap masih kurang optimalnya penerapan komunikasi persuasif atau bahkan tersegmentasinya pengaplikasian komunikasi tersebut. Sehingga mengakibatkan ada bagian-bagian yang tersentuh dan tidak tersentuh dari proses komunikasi persuasif ini. Dengan kata lain, penerapan komunikasi persuasif ini harus bersifat holistik atau menyeluruh untuk meningkatkan kinerja para pegawai demi mewujudkan tujuan organisasi ini.

Dari uraian di atas perihal signifikan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah riset mengenai penerapan komunikasi persuasif tersebut dengan mengangkat judul “Pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar’.

### ***B. Rumusan Masalah***

Setiap organisasi memiliki visi dan misi yang ingin dicapai. Dalam proses pencapaian visi misi tersebut tentunya memerlukan seorang pemimpin yang mampu mengelolah sebuah organisasi dengan baik. Hal ini pemimpin organisasi harus mampu menerapkan komunikasi persuasif guna menciptakan suasana kerja yang kondusif serta dapat meningkatkan kinerja pegawainya.

Dari latar belakang masalah penelitian yang diuraikan di atas, peneliti merumuskan dua pertanyaan, yaitu:

1. Apakah penerapan komunikasi persuasif memengaruhi kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat penerapan komunikasi persuasif dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?

### ***C. Hipotesis***

Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai bukti melalui data yang terkumpul. Dari rumusan masalah yang dipaparkan di atas, maka penulis memberikan suatu jawaban yang bersifat sementara. “Diduga bahwa penerapan komunikasi persuasif berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.”

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, hipotesis yang dapat diambil adalah:

$H_0$  = tidak ada pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif Terhadap Kinerja Pegawai.

$H_a$  = ada pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif Terhadap Kinerja Pegawai.

#### ***D. Defenisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian***

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul dalam penelitian ini, maka peneliti menguraikan makna dari setiap kata kunci dalam judul tersebut, yaitu:

1. *Human Relations* adalah hubungan antar manusia yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dengan memperhatikan aspek-aspek psikologis (kejiwaan) yang tujuannya untuk mengubah sifat atau perilaku seseorang. Dalam hal ini *human relations* sebagai teori dasar objek kajian penelitian. Dimana salah satu fokus pembahasannya adalah komunikasi persuasif antara pimpinan dengan bawahannya.
2. Penerapan komunikasi persuasif adalah pengaplikasian komponen-komponen dalam proses komunikasi yang sifatnya membujuk atau mempengaruhi untuk mengubah kepercayaan, sikap maupun perilaku seseorang tanpa adanya unsur paksaan baik itu fisik maupun non-fisik. Dalam hal ini pengaplikasian keempat komponen-komponen komunikasi persuasif yaitu dari aspek Komunikator, Pesan, Saluran dan aspek Komunikan yang dilakukan oleh pimpinan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar kepada bawahannya.
3. Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas atau tanggungjawabnya masing-masing sesuai dengan yang diharapkan oleh instansi/perusahaan. Kemampuan pegawai tersebut dapat dilihat dari kedisiplinan dan tanggungjawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan

oleh pimpinan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Peneliti memberikan batasan dalam penelitian ini untuk menghindari kesalahpahaman dan persepsi baru sehingga tidak keluar dari batasan dan cakupan penelitian. Peneliti hanya fokus pada Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

### ***E. Kajian Pustaka***

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan untuk mendukung dalam penelitian ini diantaranya adalah:

#### **1. Siti Arofah (2009)**

Dalam skripsi ini berjudul “*Pengaruh Komunikasi Persuasif Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama (ajb) Bumiputera 1912 Cabang Pasuruan Kota*” Jenis penelitian yang digunakan adalah *eksplanatori research* (penelitian penjelas) dan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda serta regresi simultan dan regresi parsial. Kesimpulan akhir dari penelitian tersebut adalah secara simultan variabel komunikasi persuasif mempunyai pengaruh yang cukup kuat. Peneliti menyimpulkan bahwa variabel *Iching Device* berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

Letak persamaan dengan penelitian yang dilakukan adalah pada proses komunikasi persuasif yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahannya dengan memakai pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian eksplanatif (penjelasan). Sedangkan letak perbedaannya adalah pada landasan teori, lokasi penelitian serta teknik analisis data. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah melakukan perbandingan antara ketiga teknik komunikasi persuasif sedangkan penelitian yang

akan dilakukan hanya fokus pada penerapan komunikasi persuasif dengan penerapan keempat elemen komunikasi persuasif. Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa Iching device berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan sedangkan hasil penelitian peneliti menunjukkan adanya pengaruh komunikasi terhadap kinerja secara keseluruhan.

Kesimpulan akhir dari penelitian tersebut adalah secara simultan variabel komunikasi persuasif mempunyai pengaruh yang cukup kuat, hal ini ditunjukkan Fhitung sebesar 19,072, dan tingkat signifikansi sebesar 0,000, dapat dilihat pada uji F, variabel komunikasi Persuasif mempunyai pengaruh yang cukup besar juga terhadap kinerja sebesar 43,0%. Hasil perhitungan uji t, nilai t hitung variabel Integrasi sebesar 2,364 dan nilai t hitung variabel Pay-of Idea sebesar 2,748 sedangkan nilai t hitung *Iching Device* sebesar 3,126, dan t tabel sebesar 1,996. Dari sini dapat dilihat bahwa t hitung > dari t tabel yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Peneliti menyimpulkan bahwa variabel *Iching Device* berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi persuasif memiliki pengaruh agak kuat terhadap kinerja pegawai. Dari hasil uji hipotesis (t) dihasilkan penerapan komunikasi persuasif 2.296 > dari t tabel 1,672 atau sig. 0.025 < alpha 0.1 adalah signifikansi pada taraf signifikan 10% dengan demikian  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Keeratan hubungan variabel penerapan komunikasi persuasif sebesar 8.5% dalam mempengaruhi kinerja pegawai di kantor dinas.

## 2. Ida (2007)

Dalam skripsi ini berjudul "*Penerapan Komunikasi Persuasif antara Atasan dan Bawahan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT PLN (persero)*"

*Cabang Makassar*”. Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana penerapan komunikasi persuasif antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan dalam meningkatkan produktivitas. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan penalaran induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi persuasif antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT PLN (persero) Cabang Makassar sudah diterapkan karena dari setiap komunikasi atasan mampu menghindarkan miskomunikasi antara sesama karyawan, dan menciptakan suasana komunikasi yang akrab. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan dalam meningkatkan produktivitas terciptanya hubungan kerja yang baik, suasana kerja yang menyenangkan, dan tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan.

Letak persamaan pada penelitian ini adalah pada penerapan komunikasi persuasif pimpinan kepada bawahannya dengan pendekatan penelitian kuantitatif dan hasil penelitian sama-sama menunjukan adanya pengaruh penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai. Adapun letak perbedaannya terletak pada objek penelitian, jenis penelitian, penarikan sampel dan teknik analisis data.

Hasil penelitian tersebut adalah penerapan komunikasi persuasif antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT PLN (persero) Cabang Makassar sudah diterapkan karena dari setiap komunikasi atasan mampu menghindarkan miskomunikasi antara sesama karyawan, dan menciptakan suasana komunikasi yang akrab dan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan dalam meningkatkan produktivitas terciptanya hubungan kerja yang baik,

suasana kerja yang menyenangkan, dan tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan.

### 3. Eko Ardiyanto (2014)

Dalam Skripsi ini berjudul *“Penerapan Komunikasi Persuasif CS DHL Express dalam Mempertahankan Loyalitas Pelannggan”*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan metode penelitian kuantitatif.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah terletak pada penerapan komunikasi persuasif. Dan letak perbedaannya adalah pada metode penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap informannya dan perbedaan pada fokus penelitian yang hanya fokus pada komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Customer service kepada pelanggannya di kantor DHL Express. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dan juga wawancara. Dan fokus penelitian yang akan dilakukan fokus pada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan yang tercipta tidak hanya dari penerapan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh CS DHL Express, namun juga berdasarkan kebutuhan pelanggan. Meskipun penerapan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Costumer service bukan alasan utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan namun tanpa pelayanan dan penanganan *compalaint* customer service yang baik, berbagai masalah pengiriman yang terjadi dapat berpotensi membuat pelanggan tidak kembali menggunakan jasa pengiriman DHL Express.



Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian yang Relevan

No	Nama Peneliti/Judul	Metode Penelitian	Objek Penelitian	Hasil Penelitian
1	Siti Arofah Berjudul Pengaruh Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama (ajb) Bumiputera 1912 Cabang Pasuruan Kota	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan Kuantitatif dengan jenis Penelitian Ekplanatif.</li> <li>2. Teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan.</li> <li>3. Teknik pengumpulan data kuesioner, wawancara dan dokumentasi</li> <li>4. Menggunakan teknik analisis berganda</li> </ol>	Karyawan Asuransi Jiwa Bersama (ajb) Bumiputera 1912	secara simultan variabel komunikasi persuasif mempunyai pengaruh yang cukup kuat, hal ini ditunjukkan Fhitung sebesar 19, 072, dan tingkat signifikansi sebesar 0,000, dapat dilihat pada uji F, variabel komunikasi Persuasif mempunyai pengaruh yang cukup besar juga terhadap kinerja sebesar 43,0%. Hasil perhitungan uji t, nilai t hitung variabel Integrasi sebesar 2,364 dan nilai t hitung variabel Pay-of Idea sebesar 2,748 sedangkan nilai t hitung <i>Iching Devices</i> sebesar 3,126, dan t tabel sebesar 1,996. Dari sini dapat dilihat bahwa t hitung > dari t tabel yang berarti $H_0$ diterima dan $H_a$ ditolak. Peneliti menyimpulkan bahwa variabel <i>Iching Device</i> berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.
2	Ida berjudul penerapan komunikasi persuasif antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian deskripsi kuantitatif</li> <li>2. Menggunakan teknik sampling purposif</li> <li>3. Teknik analisis data secara dekriptif</li> </ol>	Karyawan di PT PLN (persero) Cabang Makassar	Hasil penelitian tersebut adalah penerapan komunikasi persuasif antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di PT PLN (persero) Cabang Makassar sudah diterapkan karena dari setiap komunikasi atasan mampu menghindarkan miskomunikasi antara sesama karyawan, dan menciptakan

	PT PLN (persero) Cabang Makassar.	kuantitatif		suasana komunikasi yang akrab dan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan dalam meningkatkan produktivitas terciptanya hubungan kerja yang baik, suasana kerja yang menyenangkan, dan tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan.
3	Eko Ardiyanto berjudul “Penerapan Komunikasi Persuasif CS DHL Express dalam Mempertaha nkan Loyalitas Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode penelitin kualitatif</li> <li>• Jenis penelitian deskriptif kualitatif.</li> <li>• Teknik pengumpulan data wawancara</li> </ul>	Costumer service DHL Express	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan yang tercipta tidak hanya dari penerapan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh CS DHL Express, namun juga berdasarkan kebutuhan pelanggan. Meskipun penerapan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Costumer service bukan alasan utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan namun tanpa pelayanan dan penanganan <i>compalaint</i> customer service yang baik, berbagai masalah pengiriman yang terjadi dapat berpotensi membuat pelanggan tidak kembali menggunakan jasa pengiriman DHL Express.

4	Nurhayani berjudul Pengaruh Penerapan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif</li> <li>2. Teknik sampling berdasarkan kemudahan</li> <li>3. Teknik pengumpulan data kuesioner, observasi dan wawancara</li> <li>4. Teknik analisis regresi linear sederhana.</li> </ol>	Kinerja pegawai dikantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja. Dari hasil analisis data dengan melakukan uji hipotesis (t) dihasilkan penerapan komunikasi persuasif $2.296 >$ dari t tabel 1,672 atau sig. $0.025 <$ alpha 0.1 adalah signifikansi pada taraf signifikan 10% dengan demikian $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima dengan tingkat keeratan hubungan 8.5%. Dapat disimpulkan bahwa dalam proses penerapan komunikasi persuasif masih kurang efektif untuk mempengaruhi kinerja dengan beberapa indikator yang menjadi penghambat dan pendukung di dalam penerapannya.
---	--	--	---	---

Sumber: Olahan Peneliti, 2016

#### **F. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar .
2. Untuk Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan komunikasi persuasif di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu:

**1. Secara teoritis**

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya wawasan peneliti di bidang ilmu komunikasi, khususnya komunikasi persuasif dan memberikan sumbangan pemikiran bagi para pembacanya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan studi ilmu komunikasi dan khususnya studi komunikasi persuasif. Dengan kerangka pemikiran tersebut, maka diharapkan hasil penelitian ini memperkaya wawasan studi ilmu komunikasi bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

**2. Secara praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pimpinan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam melakukan setiap proses kerja terhadap bawahannya dengan lebih mengedepankan komunikasi persuasif.
- b. Sebagai bahan rujukan untuk mengembangkan ilmu dan teori-teori komunikasi organisasi serta bahan bagi pengembangan peneliti selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### ***A. Human Relations***

##### **1. Pengertian *Human Relations***

*Human relations* dapat diartikan sebagai hubungan antar manusia atau lebih tepatnya hubungan manusiawi, namun tidak hanya dalam hal berkomunikasi saja tetapi di dalam pelaksanaannya terkandung nilai-nilai kemanusiaan serta unsur-unsur kejiwaan yang amat mendalam untuk mengubah sifat, pendapat, atau perilaku seseorang. Pada istilah hubungan antar manusia tidak terdapat titik berat yang meyakinkan, sedangkan titik berat pada *human relations* adalah *humannya* (manusianya). Jadi di sini faktor manusianya berupa sifat, watak, tingkah laku, pribadinya dan bukan hanya wujudnya saja. *Human relations* adalah masalah rohaniah, yaitu proses rohaniah yang menyangkut sifat-sifat rohaniah, perangai, kepribadian, sikap dan tingkah laku menuju suatu kebahagiaan atau kepuasan hati. (Amrullah, 2013: 4-5)

Ditinjau dari segi ilmu komunikasi, *human relations* termasuk ke dalam komunikasi antar personal (*interpersonal communication*) sebab berlangsung antara dua orang secara dialogis dan sifatnya *action oriented*, mengandung kegiatan mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. *Human relations* merupakan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati. (Amrullah, 2013: 5)

Ada dua pengertian *human relations* (Effendy, 2009: 48), yaitu:

**a) *Human Relations* dalam arti luas**

*Human relations* dalam arti luas ialah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam berbagai situasi dan dalam semua bidang kehidupan. Jadi, hubungan manusiawi dilakukan dimana saja; di rumah, di jalan, dalam bis dan sebagainya.

Berhasilnya seseorang dalam melakukan hubungan manusiawi ialah kerana sifat manusiawi; ramah, sopan, menghargai dan menghormati orang lain yang bernilai luhur. Manusia bersifat demikian bukanlah hal yang luar biasa, sebab secara kodratiah, selain *homo sapiens*—sebagai mahluk berpikir manusia juga merupakan *homo socius*, mahluk yang bermasyarakat. Tidak mungkin ia hidup tanpa orang lain dan sebagai mahluk sosial ia harus berusaha menciptakan keserasian dan keselarasannya dengan lingkungannya.

**b) *Human Relations* dalam arti sempit**

*Human relations* dalam arti sempit juga interaksi antara seseorang dengan orang lain. Akan tetapi, interaksi di sini hanyalah dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekayaan (*work organization*). Menurut Keith Davis dalam bukunya, *Human Relations at Work*, *Human relations* adalah interaksi orang-orang yang menuju satu situasi kerja yang memotivasikan mereka untuk bekerja sama secara produktif dengan perasaan puas, baik ekonomi, psikologi, maupun sosial. Dengan kata lain *human relations* adalah kegiatan dalam upaya memotivasi manusia untuk menumbuhkan kerja sama yang efektif, dan memberikan pemenuhan kebutuhan dan juga tujuan organisasi. Potensi aktualitas dan proses kreativitas manusia perlu digali, diarahkan dan dikembangkan di dalam wadah masyarakat dan juga organisasi.

*Human relations* adalah komunikasi persuasif secara tatap muka, untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati pada kedua belah pihak, baik manajer maupun karyawan dan/atau orang lain yang ada hubungannya dengan organisasi.

Komunikasi yang berlangsung dalam kegiatan *human relations* adalah komunikasi antar persona (*interpersonal communication*). Karena komunikasi bentuk ini sifatnya dialogis, maka prosesnya berlangsung secara timbal balik (*two ways traffic reciprocal communication*). Ini berarti bahwa komunikator, dalam hal ini manajer mengetahui efek komunikasinya pada saat itu juga. Umpan balik atau *feedback* terjadi pada ketika itu juga.

Eduard C. Lindeman dalam bukunya yang terkenal, *The Democratic Way of Life* “Hubungan manusiawi adalah komunikasi antarpersonal (*Interpersonal Communication*) untuk membuat orang lain mengerti dan menaruh simpati”. Orang akan menaruh simpati jika dirinya dihargai. Dalam hubungan ini William James, seorang ahli ilmu jiwa dari Harvard University, AS, mengatakan bahwa tiap manusia dalam hati kecilnya ingin dihargai dan dihormati.

### **c) Falsafah Human Relations**

Davis mengemukakan, yang menjadi dasar falsafah *human relations* (Abdurrahman dalam Amrullah, 2013: 7) adalah hal-hal sebagai berikut:

#### **1) Mutual Interest (Kepentingan Bersama)**

Antara yang memimpin dan yang dipimpin dan antara orang-orang yang dipimpin sendiri (pegawai) harus ada “*mutual interest*” atau kepentingan bersama.



Bila hal ini tidak ada, maka usaha untuk mengumpulkan orang-orang dalam satu wadah/badan dan menciptakan kerjasama tidak akan ada faedahnya sama sekali.

Pada umumnya, untuk memenuhi sesuatu kebutuhan, orang mencari jalan untuk menggabungkan dirinya ke dalam sesuatu badan, organisasi, *club*, dan sebagainya. Ia bekerja di sebuah perusahaan atau instansi. Untuk memenuhi kebutuhan materi, untuk mencapai kepentingan bersama atas dasar itu harus mengadakan komunikasi dan interaksi dengan orang lain.

Di negara-negara demokratis orang bebas untuk memilih sesuatu organisasi atau badan yang sesuai dengan kepentingan atau kebutuhannya. Demikian pula badan atau organisasi itu bebas untuk menerima atau menolak orang-orang yang datang padanya sesuai dengan kebutuhan atau kepentingan organisasi/badan itu dalam usahanya untuk mencapai sesuatu objektif.

Dengan demikian jelaslah bahwa antara orang-orang dengan sesuatu badan atau organisasi, penerimaan dan pendapatnya berdasarkan kebutuhan timbal balik. Yang menerima atau yang memberi tempat/wadah (pimpinan) dan yang diterima atau mencapai tempat/wadah (yang dipimpin) dapat mencapai tujuannya dengan cara kerjasama. Juga diantara orang-orang yang dipimpin (pegawai) harus ada kerjasama demi tercapainya tujuan masing-masing.

Yang dimaksud dengan tujuan masing-masing dalam hal ini, karena tiap orang mempunyai tujuan dan kebutuhan yang berbeda-beda, tapi mereka sama-sama mempunyai kepentingan yang dapat tercapai di dalam wadah/badan itu. Jadi tujuan mereka itu tidak "*identical*", tapi "*mutual*". Dengan demikian mereka merasa terdorong untuk menghadapi dan memecahkan sesuatu problem bersama-sama. Di bidang perusahaan dan di instansi pemerintah pemimpin dan yang dipimpin

merupakan suatu kesatuan di dalam melaksanakan kepentingan bersama, menghasilkan barang-barang dan memberikan *service* kepada publik. Mereka satu sama lainnya saling bergantung.

Pemimpin tak akan mencapai tujuannya tanpa bantuan para pegawainya. Demikian pula dengan pegawai tidak akan dapat melakukan kegiatan-kegiatan teratur, bahkan mereka merupakan kelompok yang tidak terorganisir, tanpa *leadership* yang baik. Tujuan atau sukses hanya dapat tercapai, bila pemimpin dan para pegawai dapat bersatu dalam memperjuangkan kepentingan bersama.

## **2) Perbedaan-perbedaan pada individu**

Tiap individu berbeda dari individu lainnya dan perbedaan-perbedaan yang ada pada tiap orang merupakan hal yang penting sekali di dalam kehidupan manusia. Semenjak lahirnya, manusia merupakan hal yang unik. Di dalam penghidupannya dari hari kehari, karena hubungannya dengan orang-orang, dengan bermacam-macam benda, berbagai kejadian, membuat dia lebih berbeda daripada yang lain, karena hal-hal tadi merupakan sebagian dari pengalamannya. Oleh karena itu agar para pegawai dapat merasa puas dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, mereka harus diperlakukan berdasarkan perbedaan-perbedaan tadi. Karena perbedaan-perbedaan yang ada pada individu-individu maka falsafah dalam *human relations* dimulai dengan individu. *Group* atau kelompok merupakan soal nomor dua. Sebab tanpa ada individu-individu kelompok itu tidak akan terwujudkan. Kelompok tidak akan mempunyai kekuatan sebelum individu-individu yang ada di dalamnya mengadakan kegiatan. Misalnya, tiap kelompok mengadakan sesuatu tindakan, tindakan itu tidak akan timbul bila tidak ada individu yang memulainya. Dan di dalam berbagai tindakan individulah yang bertanggung jawab atas sesuatu tindakan.

### 3) *Human Dignity* (Harga Diri)

Ingram telah mengutip pendapat William James, seorang *psycholog* dari Harvard University, A.S., bahwa tiap manusia di dalam hati kecilnya ingin dihormati dan dihargai.

Davis mengemukakan, bahwa "*human dignity*" merupakan suatu etika dan dasar moral bagi *human relations*. Hasil penyelidikan mengenai "*personal wants*", telah menunjukkan, bahwa tiap manusia ingin diperlakukan dengan *respect*, dengan *dignity* (*waardigheid*), ingin diperlakukan sebagai "*human being*" (manusia). Ini disebabkan karena manusia itu mempunyai harga diri.

Agar seseorang merasa, bahwa ia itu dihargai sebagai manusia, dapat ditunjukkan dengan berbagai cara. Misalnya, seorang pemimpin dapat meminta pendapat bawahannya tentang sesuatu hal yang ada hubungannya dengan kepentingan mereka; mengucapkan terima kasih dan menunjukkan kepuasan atas tugas yang telah diselesaikan oleh bawahannya. Bila ada anggota keluarga bawahannya sakit, pemimpin dapat menunjukkan perhatiannya dengan menanyakan, misalnya kondisi si sakit, menawarkan pertolongan dan sebagainya.

Hal-hal kecil yang sering dilupakan, sebenarnya dapat mengandung arti yang besar sekali bagi seseorang dan kemajuan badan atau instansi itu sendiri. Bagi seorang pegawai hal-hal yang sering dilupakan itu dapat mempunyai arti yang besar sekali, dapat merupakan suatu dorongan dan kekuatan yang dapat membangkitkan harapan yang sudah mulai pudar dan mengembalikan kepercayaan yang sudah hilang pada dirinya sendiri.

**d) Prinsip – Prinsip *Human Relations***

Davis mengungkapkan Prinsip-prinsip *human relations* (Abdurrachman dalam Amrullah, 2013:5) sebagai berikut:

- 1) *Importance of the Individual* (Pentingnya individu). Seperti sudah diketahui tiap orang harus diperlakukan sebagai individu. Menurut Davis, tindakan sesuatu badan harus memperhitungkan perasaan pegawai, mengakui dan memperhatikan kepentingannya.
- 2) *Mutual Acceptance* (Saling menerima). Pemimpin dan yang dipimpin harus saling menerima sebagai individu dan sebagai kelompok, harus saling menghormati dan menghargai tugas dan kewajiban masing-masing.
- 3) *Common Interest* (Kepentingan bersama). Pemimpin dan yang dipimpin terikat oleh kepentingan bersama. Dengan bersatu mereka mampu mencapai sukses dalam pekerjaan dan terpenuhinya kebutuhan individu tergantung pada sukses tersebut.
- 4) *Open Communication* (Komunikasi terbuka). Berterus terang mengenai ide, perasaan dan segala sesuatu yang menyangkut kepentingan bersama. Komunikasi yang sifatnya terbuka akan menimbulkan pengertian yang lebih baik dan menghasilkan keputusan-keputusan yang lebih tepat.
- 5) Partisipasi Pegawai. Hasil-hasil yang efisien disebabkan karena adanya keseimbangan dalam pandangan-pandangan dan karena segala problema dihadapi dan dipecahkan bersama-sama.

- 6) *Local Identity* (Identitas setempat). Dengan memberikan pujian yang tepat pada seseorang, orang itu akan merupakan sebagian dari badan dimana ia ditugaskan.
- 7) *Local Decisions* (Keputusan setempat). Memberi wewenang pada orang-orang untuk memecahkan sendiri problema-problema yang langsung timbul di tengah-tengah mereka.
- 8) *High Moral Standards* (Ukuran moral yang tinggi). Kebenaran dan keadilan mengenai sesuatu tindakan dapat disebut benar dan adil bila didasarkan pada moralitas dan hak-hak asasi manusia.

## **B. Komunikasi Persuasif**

### **1. Pengertian Komunikasi Persuasif**

Persuasif, atau dalam bahasa inggris *persuasion*, berasal dari istilah bahasa latin *persuasion* yang secara harfiah berarti ajakan, bujukan, imbauan, dan lain-lain yang sifatnya halus dan luwes (Effendy, 1988: 67).

Joseph A. Ilardo dalam bukunya, *Speaking Persuasively*, menampilkan definisi persuasi (Effendy, 1988: 67) sebagai berikut:

“Persuasi adalah proses komunikatif untuk merubah kepercayaan, sikap, tujuan, atau perilaku seseorang dengan menggunakan pesan-pesan verbal dan non verbal yang dilakukan, baik secara sengaja maupun secara tidak sengaja.”

Menurut Kenneth E. Andersen dalam bukunya menampilkan definisi persuasi (Effendy, 1988: 68) sebagai:

“Suatu proses komunikasi antarpersona dimana komunikator berupaya dengan menggunakan lambang-lambang untuk mempengaruhi kognisi penerima; jadi, efek perubahan sikap atau kegiatan seperti yang diinginkan komunikator.”

Persuasif adalah proses dimana sebuah pesan menyebabkan perubahan keyakinan, sikap, atau perilaku (Myers, 2012: 304)

Komunikasi persuasif (persuasive communication) adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain agar berubah sikapnya, opini dan tingkah lakunya dengan kesadaran sendiri. (Effendy, 2009: 81)

## **2. Elemen Komunikasi Persuasif**

Di antara penyusunan persuasi yang dieksplorasi oleh para psikolog sosial adalah sebagai berikut: (1) komunikator, (2) pesan, (3) bagaimana pesan dikomunikasikan, dan (4) khalayak. Dengan kata lain siapa yang mengatakan apa, dengan metode apa, kepada siapa? (Myers, 2012: 309)

### **a) Komunikator**

Hal pertama yang kita lihat dalam situasi komunikasi adalah komunikator, atau sumber pesan. Salah satu temuan riset persuasi yang *reliable* adalah bahwa semakin suka seseorang terhadap sang komunikator, semakin besar kemungkinan orang itu memodifikasi sikapnya sesuai dengan isi pesan. Temuan ini berasal dari gagasan *transfer* efek dalam pendekatan belajar untuk sikap. Evaluasi terhadap komunikator, entah itu positif atau negatif, akan mentransfer gagasan yang mereka dukung. (Taylor dkk, 2009: 182)

Beberapa aspek dari komunikator akan memengaruhi proses evaluasi terhadap si komunikator yaitu:

### **1) Kredibilitas**

Orang cenderung lebih mau dibujuk oleh komunikator yang memiliki kredibilitas tinggi ketimbang rendah (Taylor dkk, 2009: 182).

Cook dan Flay mengatakan bahwa masing-masing kita akan percaya bahwa pernyataan tentang manfaat olahraga akan lebih dipercaya jika datang dari *Royal Society Of National Academy Of Science* daripada dari surat kabar tabloid (Myers, 2012: 310).

Faktor ini bisa menyebabkan komunikasi berhasil ialah kepercayaan komunikator. Kepercayaan ini banyak bersangkutan dengan profesi atau keahlian yang dimiliki seorang komunikator. Seorang dokter akan mendapat kepercayaan jika ia menerangkan soal kesehatan. Seorang perwira kepolisian akan memperoleh kepercayaan bila ia membahas soal keamanan dan ketertiban masyarakat. Seorang duta besar akan mendapat kepercayaan kalau ia berbicara mengenai situasi internasional dan sebagainya. (Effendy, 2006: 39)

## **2) Kepercayaan (Amanah)**

Selain keahlian, adalah penting bahwa komunikator itu dianggap sebagai orang yang dapat dipercaya (amanah) dan tidak memberikan pendapat bias. Salah satu cara yang biasa dilakukan komunikator agar dapat memunculkan persepsi ini adalah dengan menyatakan pendapat yang bertentangan dengan kepentingan dirinya sendiri. Misalnya, seorang jaksa dan seorang penjahat saling memberikan pendapat tentang apakah aparat penegak hukum perlu diperkuat atau tidak. Biasanya pendapat jaksa akan lebih dipercaya ketimbang pendapat si penjahat, dan karenanya pendapat jaksa akan lebih persuasif. (Taylor dkk, 2009: 184)

## **3) Menarik (Rasa Suka)**

Seperti yang dikemukakan oleh teori konsistensi, orang mengubah sikapnya sesuai dengan sikap orang yang mereka sukai. Segala sesuatu yang meningkatkan rasa suka biasanya juga meningkatkan perubahan sikap. Misalnya: daya tarik fisik



meningkatkan rasa suka; Chaiken, menunjukkan bahwa siswa yang dinilai menarik secara fisik oleh siswa lain akan menjadi komunikator yang lebih persuasif. (Sears dkk, 1994: 181)

Seorang komunikator akan berhasil dalam komunikasi, akan mampu mengubah sikap, opini dan perilaku komunikan melalui mekanisme daya tarik jika pihak komunikan merasa bahwa komunikator ikut serta dengannya. Dengan lain perkataan, komunikan merasa ada kesamaan antara komunikator dengannya sehingga bersedia taat pada isi pesan yang dilancarkan oleh komunikator. (Effendy, 2006:38)

#### **b) Komunikasi (Pesan)**

Hal penting dalam sebuah pesan yang tidak hanya terletak pada siapa yang menyampaikan, namun juga tentang apa yang disampaikan orang tadi (Myers, 2012: 316).

##### **1) Diskrepansi**

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi sejauh mana kita mau menerima komunikasi (pesan) adalah seberapa besar perbedaan komunikasi itu dengan pendapat kita. Secara umum, semakin besar diskrepansi, semakin besar tekanan potensial untuk berubah. (Hovland & Pritzker dalam Taylor dkk, 2009: 186).

##### **2) Argumen kuat vs lemah.**

Kita biasanya beranggapan bahwa argumen yang kuat akan lebih banyak menimbulkan perubahan sikap ketimbang argumen yang lemah, namun dalam kenyataannya tidak selalu demikian. Orang merespon argumen yang kuat dalam komunikasi persuasi apabila mereka termotivasi untuk memerhatikan dan mampu

merenungkan argumen tersebut. Misalnya, ketika seorang sangat terlibat dalam pesan persuasi, penambahan argumen lemah ke dalam argumen yang sudah kuat bisa jadi mengurangi daya persuasi pesan tersebut (Friedrich dkk dalam Taylor dkk, 2009: 187). Efek dari argumen yang kuat akan bergantung pada apakah orang terlibat dalam isu dan memproses argumen itu secara sistematis atau heuristik (Taylor dkk, 2009: 187).

### **3) Repetisi**

Kita cukup menyadari, bahwa suatu komunikasi yang diharapkan efektivitasnya, kurangnya mungkin bilamana hanya dilakukan hanya sekali atau dua kali saja. Apalagi komunikasi yang mengarah pada perubahan pendapat, sikap, dan perilaku bagi khalayak dalam membangun kepribadian dan sikapnya yang mau dirubah itu, Dibentuk dan dibangun oleh ribuan bahkan jutaan tetesan komunikasi sebelumnya selama bertahun-tahun lamanya. (Arifin, 1982: 80)

Metode repetition adalah cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan kepada khalayak. Dengan metode ini sekalian banyak manfaat yang dapat ditarik darinya. Manfaat itu antara lain bahwa khalayak akan lebih memperhatikan pesan itu, karena justru berkontras dengan pesan yang tidak diulang-ulang, sehingga ia akan lebih banyak mengingat pesan itu. (Arifin, 1982: 81)

### **4) Isyarat Periferal dan Karakteristik Pesan**

Dalam situasi tertentu, isyarat atau petunjuk periferal sangat penting dalam menentukan perubahan sikap. Ketika kita tak punya banyak motivasi untuk memikirkan argumen dalam sebuah pesan (misalnya, karena isunya tidak penting bagi kita), atau ketika kita tidak mampu memproses argumen dengan baik (misalnya,

karena kita tidak punya informasi yang cukup atau sedang sibuk), maka petunjuk periferan menjadi sangat penting dalam menentukan perubahan sikap. (Shelley E. Taylor dkk, 2009: 187).

Contoh petunjuk periferan adalah jumlah argumen dalam suatu pesan dan panjang argumen. Menyajikan lebih banyak argumen dalam suatu pesan akan meningkatkan peluang perubahan sikap apabila isunya tidak terlalu relevan dengan seseorang, orang ini mungkin tidak terpengaruh oleh isu, tetapi terpengaruh oleh banyaknya argumen. Menyajikan lebih banyak argumen dalam suatu pesan akan meningkatkan peluang perubahan sikap dalam merespon argumen kuat dan lemah, dan temuan ini menunjukkan bahwa tidak banyak dilakukan pemrosesan informasi. Demikian pula, argumen yang lebih panjang akan lebih persuasif ketimbang pesan yang pendek, tetapi ini hanya berlaku untuk orang yang tidak memperoleh banyak informasi, karena mereka mungkin tidak banyak memikirkan pesan itu. Diantara orang-orang yang memiliki banyak informasi, yang lebih penting di sini adalah kekuatan argumen, mungkin karena orang punya lebih banyak informasi akan termotivasi untuk memerhatikan isi dan sifat dari argumen itu (Wood dkk dalam Taylor dkk, 2009: 188).

### c) Saluran

Dalam persuasi, selalu ada komunikasi. Dalam komunikasi, harus selalu ada saluran (*channel*) komunikasi: bertemu langsung, naskah atau tanda tertulis, dan iklan media massa. (Myers, 2012: 326)

Logika psikologi memercayai kekuatan pesan tertulis. Bagaimana kita dapat mengajak orang datang ke acara kampus? Kita membuat pemberitahuan. Bagaimana cara kita membuat para sopir tidak ngebut dan tetap waspada? Kita meletakkan pesan

“Mengemudi Dengan Hati-Hati” pada papan iklan. Bagaimana cara kita mencegah mahasiswa membuang sampah sembarangan di kampus? Kita menuliskan pesan anti sampah di papan bulletin kampus. (Myers, 2012: 310)

### **1) Pengaruh Personal**

Penelitian tentang persuasi menjelaskan bahwa yang lebih memengaruhi diri kita bukanlah media, tetapi hubungan kita dengan orang lain. Strategi penjualan modern mencoba melakukan persuasi dari mulut ke mulut melalui “pesan berantai”, menciptakan desas-desus” dan “menyemaikan” penjualan (Walker dalam Myers, 2012: 310). Serial *Harry Potter* sebelumnya tidak diprediksi akan menjadi *best seller* (*Harry Potter dan Batu Bertuah* dicetak pertama kali sebanyak 500 salinan). Hal yang membuat hal tersebut terjadi adalah pembicaraan dari mulut ke mulut pada setiap anak yang telah membacanya. (Myers, 2012: 310)

Komunikasi secara tatap muka, oleh para ahli dianggap sebagai jenis komunikasi efektif untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang. (Effendy, 2006: 125)

### **2) Pengaruh media**

Pengaruh media dua tahap aliran. Meskipun pengaruh persuasi secara tatap muka lebih besar daripada pengaruh media, kita sebaiknya tidak menganggap rendah kekuatan media. Orang-orang yang secara personal memengaruhi opini kita pasti mendapat gagasan dari beberapa sumber yang sering kali berasal dari media. Orang yang secara personal memengaruhi opini kita pasti mendapat gagasan dari beberapa sumber yang sering kali berasal dari media. Elihu Katz mengobservasi bahwa efek media bekerja melalui dua tahap aliran komunikasi: dari media ke pendapat tokoh dan akhirnya menjadi dokumen. Dalam kasus yang lebih besar, pendapat dari sosok

yang berpengaruh akan dicari oleh politikus dan pihak pemasaran untuk diambil bagi kepentingan mereka. (Keller & Berry dalam Myers, 2012: 330).

Dua tahap aliran informasi ini mengingatkan kita bahwa media memengaruhi budaya secara halus. Meskipun media mengarahkan secara langsung perilaku seseorang, tetapi pengarahan tidak langsung yang dilakukan jauh lebih besar. (Myers, 2012: 331)

#### **d) Target (Khalayak/ Komunikan)**

Sasaran individual yakni orang yang hendak dibujuk. Adapun karakteristik khalayak yaitu:

##### **1) Usia**

Sebagai bukti, selama kampanye Presiden Amerika Serikat tahun 2008, John McCain lebih disukai pemilih yang lebih tua dan Barack Obama disukai pemilih muda yang sikap sosial dan politiknya berhubungan dengan usianya. Psikolog sosial dua penjelasan tentang perbedaan usia. Pertama, penjelasan siklus kehidupan: perubahan sikap (misalnya menjadi lebih konservatif) terjadi seiring proses manusia menjadi lebih tua. Kedua, adalah penjelasan generasi: sikap tidak akan berubah. Orangtua akan memegang sikap yang mereka miliki sejak muda. Karena sikap orangtua tersebut berbeda dengan sikap anak muda jaman sekarang maka terjadilah celah antargenerasi. (Myers, 2012: 332)

Banyak bukti yang lebih mendukung penjelasan generasi. Dalam survei dan survei lanjutan pada kelompok anak muda dan orangtua selama beberapa tahun, sikap orangtua biasanya tidak banyak berubah jika dibandingkan sikap anak muda. (Myers, 2012: 331)

## 2) Kematangan Berfikir

Aspek utama dari jalur persuasi pusat bukan terletak pada pesan, tetapi pada respon yang ditimbulkan oleh pikiran manusia. Pikiran itu bukanlah spons yang dapat menyerap apapun yang ada di atas mereka. Jika sebuah pesan menyampaikan hal yang kita sukai, maka pesan tersebut akan membuat kita tertarik. Namun, jika pesan membuat kita memikirkan argumen yang berlawanan, mungkin kita tidak akan terpengaruh. (Myers, 2012: 333)

## 3. Metode-Metode Komunikasi Persuasif

Effendy mengungkapkan dalam bukunya, 5 Metode dalam komunikasi persuasif yaitu (Karlinda, 2012: 21):

- a) Asosiasi adalah penyajian pesan komunikasi dengan cara menumpangkannya pada suatu objek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak.
- b) Integrasi adalah kemampuan komunikator untuk menyatukan diri secara komunikatif dengan komunikan, metode ini mengandung pengertian adanya kemampuan komunikator untuk menyatukan diri kepada pihak komunikan.
- c) *Pay of idea* merupakan kegiatan untuk mempengaruhi orang lain dengan cara mengiming-ngiming hal yang menguntungkan atau hal yang menjanjikan harapan.
- d) *Iching Device* yaitu menata pesan komunikasi dengan himbauan emosional sedemikian rupa sehingga komunikan menjadi lebih tertarik.

- e) *Red Herring* adalah seni seorang komunikator untuk meraih kemenangan dalam perdebatan dengan mengelakkan argumentasi yang lemah untuk kemudian mengalihkannya sedikit demi sedikit aspek yang disukainya guna dijadikan senjata ampuh dalam menyerang lawan.

### **C. Kinerja Pegawai**

#### **1. Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai/karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. (Simamora, 2001: 415)

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Setiap karyawan perusahaan selalu menginginkan agar karyawannya mempunyai prestasi yang baik dalam bekerja. Karena dengan prestasi yang maksimal dari karyawan, maka keberadaan perusahaan dapat dipertahankan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh bermacam-macam ciri pribadi diri masing-masing individu dalam perkembangan yang kompetitif dan mengglobal, perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi tinggi. (Sari, 2013: 20)

Kinerja ditentukan oleh upaya dan kemampuan individu karyawan itu sendiri serta bagaimana menyelesaikan suatu pekerjaan secara objektif. Oleh karena itu, karyawan sebagai aset perusahaan diharapkan oleh manajemen adalah sikap mental karyawan yang mempunyai motif berprestasi yang tinggi, bagaimana kualitas dan kuantitas kerjanya, dapat tidaknya diandalkan kerajinannya, sikap terhadap perusahaan, maupun terhadap sesama karyawan yang tercermin dalam kemampuan memupuk kerjasama yang baik. (Agustiawan, 2013: 13)



Kinerja dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, tergantung kepada tujuan masing-masing organisasi (misalnya, untuk provit ataukah untuk *customer salisfaction*) dan juga tergantung pada bentuk organisasi itu sendiri misalnya organisasi publik, swasta, bisnis, sosial atau keagamaan. Kinerja sering dihubungkan dengan tingkat produktivitas yang menunjukkan rasio input dan output dalam organisasi, bahkan dapat dilihat dari performansi dengan memberikan penekanan pada nilai efisiensi yang dikaitkan dengan kualitas output yang dihasilkan oleh para pegawai berdasarkan beberapa standar yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi yang bersangkutan. (Gomes, 2000: 59 dan 160)

## **2. Penilaian Kinerja Pegawai/Karyawan**

Setelah karyawan diterima, ditempatkan dan dipekerjakan maka tugas manajer selanjutnya adalah melakukan penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan mutlak harus dilakukan untuk mengetahui prestasi yang dapat dicapai oleh setiap karyawan. Apakah prestasi yang dicapai setiap karyawan baik sedang, atau kurang. Penilaian kinerja penting bagi setiap karyawan dan berguna bagi perusahaan untuk menetapkan tindakan kebijaksanaan selanjutnya. (Sari, 2013: 21)

Organisasi perusahaan hidup karena aktivitas yang dilakukan oleh para karyawannya, oleh karena itu setiap orang sebagai pelaku yang melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan fungsinya harus dinilai kinerjanya. (Sari, 2013: 22)

Beberapa pendapat para ahli mengenai penilaian kinerja, ada enam kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja (Edy, 2010:178) yaitu:

- a) *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

- b) *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan misalnya jumlah rupiah, unit dan siklus kegiatan yang dilakukan.
- c) *Timeliness* merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memerhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
- d) *Cost effectiveness*, merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengukuran kerugian setiap unit penggunaan sumber daya.
- e) *Need for supervision* merupakan tingkat sejauh mana seorang dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seseorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
- f) *Interpersonal impact* merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara kerja bawahan.

#### **D. Komunikasi Organisasi**

##### **1. Pengertian Komunikasi Organisasi**

Komunikasi persuasif menurut Wiryanto adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara

sosial. Orientasi bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. (Romli, 2011: 2)

Everett M. Rogers dalam bukunya *coomunication in organization*, mendefinisasi sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui jenjang kepangkatan, dan pembagian tugas (Rekha Angarwala 1976:135). Komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia (*human communicactions*) yang terjadi dalam konteks organisasi (Senjaya, 1994: 133).

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjaunya yang berfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang dipergunakan, media apa yang dipakai, bagaimana prosesnya, faktor-faktor apa yang menjadi penghambat, dan sebagainya.

Secara umum fungsi komunikasi dalam organisasi (Senjaya, 1994:133-134) yaitu sebagai berikut:

**a) Fungsi Informatif**

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang di dapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

**b) Fungsi Regulatif**

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu:

- 1) Berkaitan dengan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan juga memberi perintah atau intruksi supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- 2) Berkaitan dengan pesan, yaitu pesan-pesan regulatif yang pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilakukan.

**c) Fungsi Persuasif**

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar di banding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

**d) Fungsi Integratif**

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas pekerjaannya dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu:

- 1) Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (buletin, news latter) dan laporan kemajuan organisasi.
- 2) Saluran komunikasi informal seperti perbincangan antar pribadi selama istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan kegiatan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

## **2. Dimensi-Dimensi Komunikasi Internal**

### **a) Komunikasi Vertikal**

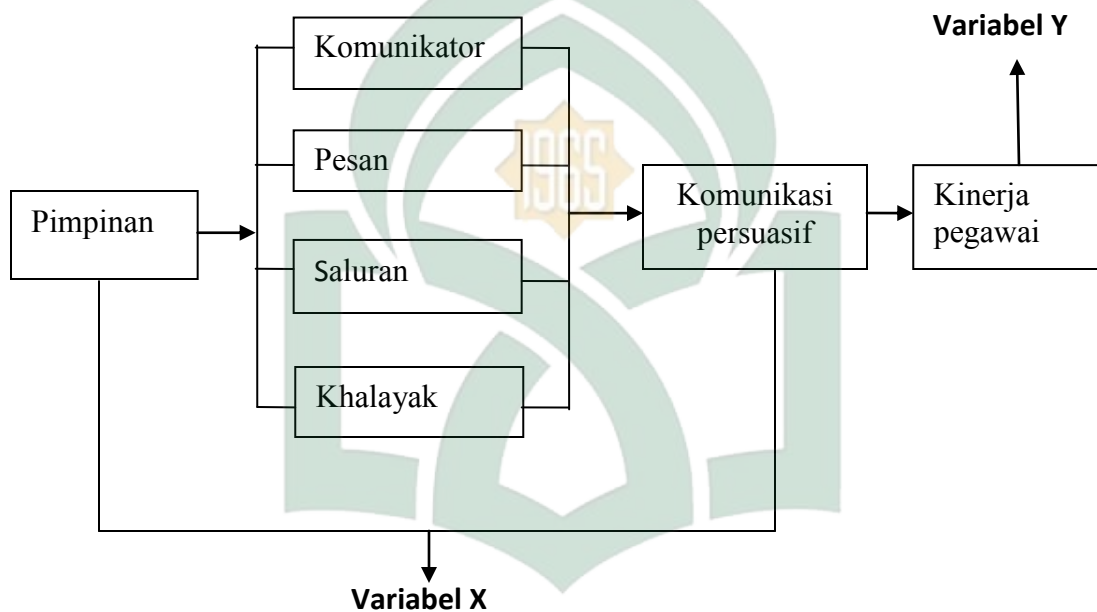
Komunikasi vertikal, yakni komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas, adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahannya dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan intruksi-intruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan, dan lain-lain kepada bawahannya. bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan. (Effendy, 2006: 123)

### **b) Komunikasi Horizontal**

Komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan sesama karyawan, dan sebagainya. Berbeda dengan vertikal sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal. Mereka berkomunikasi satu sama lain bukan pada waktu mereka sedang bekerja, melainkan pada saat istirahat, sedang rekreasi, atau pada waktu pulang kerja. (Effendy, 2006: 124)

## ***E. Kerangka Pikir***

Untuk memperjelas pelaksanaan penelitian dan sekaligus untuk mempermudah dalam pemahaman maka perlu dijelaskan suatu kerangka pemikiran sebagai landasan dalam pemahaman adapun kerangka pemikiran dapat digunakan sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

Dalam proses pencapaian tujuan organisasi dibutuhkan keaktifan atau kinerja yang baik dari setiap pelaku yang terlibat di dalam organisasi tersebut. Kinerja yang baik tentunya dibutuhkan adanya motivasi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya masing-masing oleh setiap pelaku dalam organisasi. Peran pemimpin dalam membangkitkan semangat kerja yang berpengaruh pada kinerja tentunya sangat dibutuhkan.

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan maka seorang pimpinan berperan sebagai komunikator yang memiliki kriteria-kriteria tertentu dan juga berperan untuk

menyampaikan pesan kepada komunikan atau khalayaknya dengan menggunakan media atau saluran yang tepat agar proses komunikasi dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dari keempat unsur- unsur dalam proses komunikasi tersebut jika diterapkan dengan baik oleh pemimpin maka akan melahirkan komunikasi persuasif yang dapat berpengaruh pada kinerja pegawai.





### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### ***A. Jenis dan Lokasi Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian penjelasan (*explanatory*). Penelitian *explanatory* adalah menjelaskan hubungan kausal antara variable-variabel melalui pengujian hipotesa (Singarimbun, 2006:5). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory* karena peneliti ingin menjelaskan hubungan kausal yang terjadi antara variable-variabel.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti akan menjelaskan hubungan kausal antara Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Peneliti memilih lokasi ini karena sebelumnya belum pernah diteliti mengenai Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai.

##### ***B. Pendekatan Penelitian***

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan *kuantitatif*. Penelitian *kuantitatif* merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, tabel, grafik, atau tampilan lainnya. (Diskatiya, 2012: 22)

### C. *Populasi dan Teknik Sampling*

Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen/anggota dari wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan dari objek penelitian. Pada penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Berdasarkan data kepegawaian, populasi dari penelitian ini adalah 141 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasi sebagai sumber data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental sampling* (sampling berdasarkan kemudahan) yaitu cara pengambilan sampel yang tidak direncanakan terlebih dahulu, melainkan secara kebetulan. Teknik ini digunakan oleh peneliti dikarenakan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah pegawai yang sangat sibuk. Jadi peneliti hanya memberikan kuesioner kepada yang berkesempatan untuk mengisinya.

Adapun rumus yang digunakan dalam menentukan sampel adalah sebagai berikut:

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Taraf kesalahan sebesar 10% (Noor 2011: 158)

Berdasarkan rumus di atas, maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{145}{1+145(0.1)^2} \qquad n = \frac{145}{1+1.415} \qquad n = \frac{145}{2.45}$$

$$n = 59$$

#### ***D. Teknik Pengumpulan Data***

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian (responden) atau lapangan. Dalam hal ini peneliti memperoleh informasi melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Berikut uraiannya:

##### **a) Kuesioner**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab. Adapun jenis kuesioner yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner tertutup, dimana responden telah disediakan alternatif jawaban dan kemudian responden tinggal memilih satu jawaban yang dianggap paling sesuai.

##### **b) Observasi**

Karl Weich, mendefenisikan observasi sebagai pemilihan, pengubahan, pencacatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme *in situ* sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. (Rakhmat, 2007: 83). Pemilihan menunjukkan bahwa pengamat ilmiah mengedit dan memfokuskan

pengamatannya secara sengaja atau tidak sengaja. Pemilihan memengaruhi apa yang diamati, apa yang dicatat, dan kesimpulan apa yang diambil.

Keuntungan observasi yaitu : data yang diperoleh adalah data yang segar dalam arti data yang dikumpulkan diperoleh dari subjek pada saat tingkah laku terjadi, keabsahan alat ukur dapat diketahui secara langsung. (Diskatiya, 2012: 22)

Teknik pengumpulan data ini, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

### **c) Wawancara**

Wawancara atau *interview* merupakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui Tanya jawab dan berhadapan langsung kepada orang yang dapat memberi keterangan. (Rosady Ruslan, 2008: 23)

Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi dalam memperkuat hasil kuesioner. Peneliti membutuhkan dengan melakukan wawancara dengan beberapa pegawai mengenai penerapan komunikasi persuasif dan kinerja pegawai.

## **2. Data sekunder**

Data yang diperoleh dari bahan tertulis. Data tersebut disajikan dalam bentuk laporan, seperti data kepegawaian, tugas pokok, serta data lainnya yang mendukung permasalahan yang diteliti.

### ***E. Instrumen Penelitian***

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan mengumpulkan agar kegiatan tersebut tersistematis dan dipermudah olehnya. Dalam hal ini instrumen yang digunakan dalam penelitian ini

adalah dengan metode angket atau kuesioner, observasi dan wawancara secara langsung di lokasi penelitian.

Penelitian ini lebih fokus kepada penggunaan angket sebagai instrumen penelitian agar mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Wawancara dan observasi sebagai penguat data dalam memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang ada

## ***F. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi***

### **1. Variabel Penelitian**

Variabel sebenarnya adalah konsep dalam bentuk konkret atau operasional. Suatu variabel adalah konsep tingkat rendah, yang acuannya secara relatif mudah diidentifikasi dan diobservasi serta mudah diklasifikasi, diurut atau diukur. (Mayer dalam Kriyantono, 2006:20)

- a) Variabel Pengaruh “X” : Penerapan komunikasi persuasif
- b) Variabel Terikat “Y” : Kinerja pegawai

**Tabel. 3.1 Hubungan antar Variabel**

Variabel X	Variabel Y
Penerapan Komunikasi Persuasif	Kinerja Pegawai
a. Komunikator	a. Kedisiplinan
b. Pesan	b. Tanggungjawab
c. Saluran	
d. Target/komunikan	

*Sumber: Olahan Peneliti, 2016*

### **2. Operasionalisasi**

Operasionalisasi adalah serangkaian langkah-langkah prosedur dan sistematis yang menggambarkan kegiatan untuk mengukur dan mendapatkan eksistensi empiris

dari suatu konsep. Operasionalisasi mengenai penelitian yang akan dilakukan tergambar dalam tabel berikut ini:

**Tabel 3.2 Oprasional Konsep**

Variabel	konseptualisasi	Operasional	Indikator	Alat Ukur		Analisis Data	Hasil Ukur
				Data	Skala		
Penerapan komunikasi persuasif	Pengaplikasian elemen-elemen dalam proses komunikasi yang sifatnya mempengaruhi tindakan, perilaku, pikiran dan juga pendapat tanpa adanya unsur paksaan baik itu fisik maupun non fisik. Dalam hal ini pengaplikasian komunikasi persuasif dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar	Dalam proses penerapan komunikasi persuasif dilakukan oleh Kepala Dinas kepada pegawainya dengan menerapkan empat Indikator komunikator persuasif	a. Komunikator b. Pesan c. Saluran d. Target/ Komunikasikan	Kuesioner	Skala likert	Menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana	a. sangat setuju b. setuju c. kurang setuju d. tidak setuju e. sangat tidak setuju
Kinerja Pegawai	Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya atau tanggungjawabnya masing-masing sesuai dengan yang diharapkan oleh lembaga	Kinerja pegawai berhubungan dengan kedisiplinan dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh pimpinan	a. disiplin b. tanggung jawab	Kuesioner	Skala likert	Menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana	a. sangat setuju b. setuju c. kurang setuju d. tidak setuju e. sangat tidak setuju

### ***G. Teknik Analisis Data***

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Sederhana. Teknik analisis regresi linear sederhana digunakan jika terdapat data dua variabel riset yang sudah diketahui yang mana variabel bebas X dan yang mana variabel terikat Y sedangkan nilai-nilai Y lainnya dapat dihitung atau diprediksi berdasarkan suatu nilai X tertentu. (Kriyantono, 2006: 182)

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala Likert. skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Alternatif jawaban dari setiap pertanyaan pada angket yang diberikan kepada responden adalah selalu, sering, kadang-kadang, jarang, dan tidak pernah. (Sugiyono, 2000: 73)

Jawaban sangat setuju      Skor: 5

Jawaban setuju      Skor: 4

Jawaban kurang setuju      Skor: 3

Jawaban tidak setuju      Skor: 2

Jawaban sangat tidak setuju      Skor: 1

Dalam menghitung data angket, peneliti menggunakan rumus Regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = variabel tidak bebas (subjek dalam variabel tak bebas/ dependen yang diprediksi)

X = variabel bebas (subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu)

a = nilai *intercept* (konstan) atau harga Y bila X = 0



$b$  = koefisien regresi, yaitu angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila  $b$  (+) maka naik, bila  $b$  (-) maka terjadi penurunan.

Nilai  $a$  dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y (\sum X^2) - \sum X \sum XY}{n \sum x^2 - (\sum X)^2}$$

Nilai  $b$  dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum x^2 - (\sum X)^2}$$

### 1. Analisis korelasi

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis korelasi untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel X komunikasi persuasif dengan variabel Y yakni kinerja pegawai dan jika ada hubungan, bagaimana arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut. (Siagian, 2004:123-124)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}$$

Dimana:

$r$  = Koefisien korelasi Pearson Product moment

$N$  = jumlah individu dalam sampel

$X$  = angka mentah untuk variabel  $x$

$Y$  = angka mentah untuk variabel

**Tabel 3.3 Koefisien Korelasi**

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 s.d 0,20	Kurang Kuat
>0,20 s.d 0,40	Agak Kuat
>0,40 s.d 0,60	Cukup Kuat
>0,60 s.d 0,80	Kuat
>0,80 s.d 1.00	Sangat Kuat

*Sumber: Olahan Data, 2016*

Nilai koefisien  $r$ , yaitu antara -1 sampai +1 dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai  $r > 0$  artinya telah terjadi hubungan linier positif, yaitu semakin besar nilai variabel  $X$  (independen) semakin besar pula nilai variabel  $Y$  (dependen) atau sebaliknya, semakin kecil nilai variabel  $X$  (independen) maka semakin kecil pula nilai variabel  $Y$  (dependen).
- b) Jika nilai  $r < 0$ , artinya telah hubungan linier negatif yaitu semakin kecil nilai variabel  $X$  (independen) maka makin kecil pula nilai variabel  $Y$  (dependen).
- c) Jika  $r = 0$ , artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel  $X$  (independen) dengan variabel  $Y$  (dependen).
- d) Jika  $r = 1$  atau  $r = -1$  telah terjadi hubungan linier sempurna, sedangkan untuk nilai  $r$  yang semakin mengarah ke angka 0 maka hubungan semakin melemah.

## **2. Uji Hipotesis (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel  $X$  dan  $Y$ , apakah variabel  $X$  (komunikasi persuasif) benar-benar berpengaruh terhadap variabel  $Y$  (kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ).

Untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Dengan Menentukan nilai kritis dengan level signifikan  $\alpha = 10 \%$ , adapun Penentuan kriteria penerimaan dan penolakan.

Ha diterima jika:  $t_{hitung} \geq t_{table}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, itu berarti ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

$H_0$  diterima jika:  $t_{hitung} \leq t_{table}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, itu berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

#### **H. Uji Validasi dan Releabilitas**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan suatu kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang akan diukur. Langkah dalam menguji validitas butir pertanyaan pada kuesioner yaitu mencari  $r$  hitung (angka korelasi Pearson) dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2} \sqrt{n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2}}$$

Dimana:

$r$  : koefisien korelasi Pearson's Product Moment

$n$  : jumlah individu dalam sampel

$X$  : angka mentah untuk variabel X

$Y$  : angka mentah untuk variabel Y

Dengan ketentuan bahwa sebuah item kuesioner dinyatakan valid jika nilai  $r$  memiliki tingkat signifikansi kurang dari 10%.

Penelitian ini untuk mengukur validitas digunakan *korelasi bivariate pearson* dengan bantuan program SPSS versi 16. Item angket dalam uji validitas dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 10 %. Sedangkan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka variabel tersebut tidak valid.

Untuk penelitian ini, nilai  $df$  (*degree of freedom*) dapat dihitung sebagai berikut:

$$df = n - 2 = 59 - 2 = 57$$

Dengan signifikansi 10%. Maka didapat  $r$  tabel yaitu 0,2162. Adapun hasil uji validitas sebagaimana data dalam tabel berikut ini:

**Tabel 3.4 Hasil uji Validitas Angket**

No. Item	$R_{xy}$	$r_{tabel} 10 \% (59)$	Keterangan
1	0,599	0,2162	Valid
2	0,579	0,2162	Valid
3	0,489	0,2162	Valid
4	0,294	0,2162	Valid
5	0,458	0,2162	Valid
6	0,431	0,2162	Valid
7	0,507	0,2162	Valid
8	0,404	0,2162	Valid
9	0,431	0,2162	Valid
10	0,445	0,2162	Valid
11	0,415	0,2162	Valid
12	0,374	0,2162	Valid
13	0,374	0,2162	Valid

14	0,415	0,2162	Valid
15	0,498	0,2162	Valid
16	0,415	0,2162	Valid
17	0,560	0,2162	Valid
18	0,374	0,2162	Valid
19	0,419	0,2162	Valid
20	0,228	0,2162	Valid
21	0,273	0,2162	Valid
22	0,228	0,2162	Valid
23	0,604	0,2162	Valid
24	0,581	0,2162	Valid
25	0,530	0,2162	Valid
26	0,502	0,2162	Valid
27	0,470	0,2162	Valid
28	0,319	0,2162	Valid
29	0,319	0,2162	Valid
30	0,579	0,2162	Valid

*Sumber: Hasil Olah Data 2016*

Hasil uji validitas sebagaimana tabel di atas, menunjukkan bahwa semua harga  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 10%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

## **2. Uji Realibilitas**

Uji realibilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan bersifat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dengan demikian reliabel adalah suatu keadaan dimana instrumen penelitian tersebut akan tetap menghasilkan data yang sama meskipun disebarkan pada sampel yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik cronbach's alpha ( $\alpha$ ) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha ( $\alpha$ ) adalah di atas 0,6.

**Tabel 3.5 Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	31

*Sumber: Olahan Data, 2016*

Hasil uji realibitas sebagaimana tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai  $\alpha > 0,6$  yaitu  $0,769 > 0,6$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket penelitian reliable atau konsisten, sehingga dapat digunakan dalam pengujian hipotesis.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### ***A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

##### **1. Organisasi**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah perangkat daerah yang bertugas dibidang pelayanan pemerintahan bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terbentuk pada tahun 1966 dan berdasarkan UUD No. 32 Tahun 2004 bidang tugas kependudukan melekat pada bagian pemerintahan sekretariat kota Makassar dilakukan penggabungan dengan kantor catatan sipil tentang pembentukan organisasi dinas kependudukan yang tugasnya bertanggung jawab kepada walikota Makassar melalui sekretariat daerah kota Makassar.

Adapun bidang tugas dinas kependudukan dan catatan sipil adalah bertujuan untuk memberikan pelayanan pemerintahan dalam hal pemenuhan hak-hak dasar masyarakat untuk kepemilikan identitas berupa kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), dan dokumen kependudukan lainnya. Disamping itu mempunyai tugas bidang pelayanan catatan sipil pada intinya memberikan perlindungan hukum kepada warga negara melalui kepemilikan akta catatan sipil mulai dari lahir, kawin, cerai, mati, pengakuan anak, dan pengangkatan anak yang pada intinya adalah pemerintah memberikan fasilitas untuk tertib administrasi kependudukan dan catatan sipil di kota Makassar secara menyeluruh.



## 2. Visi dan Misi

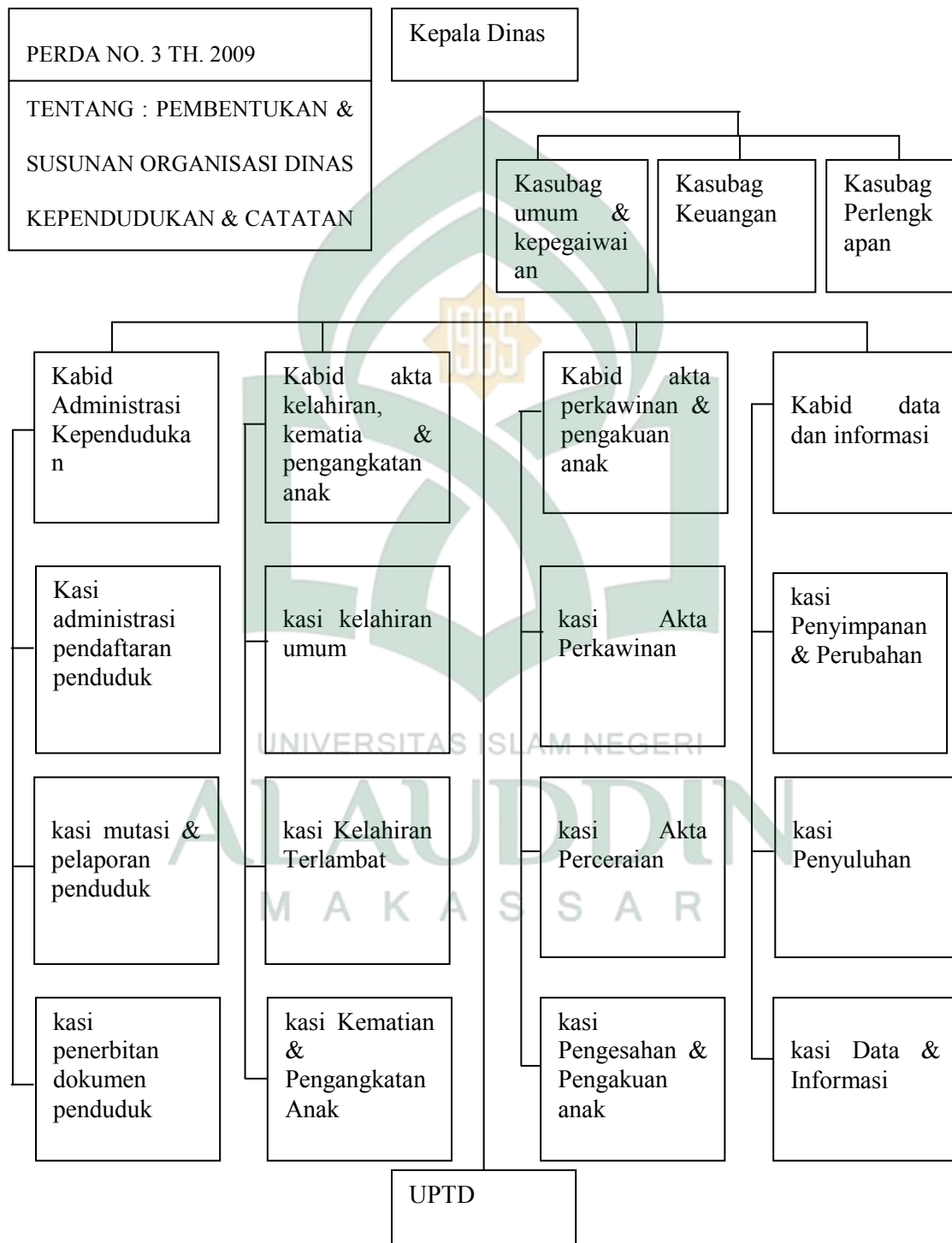
Visi menyatakan keadaan yang ingin dicapai organisasi pada masa yang akan datang dan tertentu dengan memperhatikan fenomena dan tuntutan yang ideal tentang masa depan. Misi merupakan cara pandang jauh kedepan mengenai gambaran kesuksesan yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu, terukur dan realistis oleh suatu organisasi pemerintahan. Atas dasar pengertian tersebut dan berdasarkan konsepsi pembangunan serta mengacu pada visi pemerintahan kota Makassar pada tahun 2019. Maka visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah: “Makassar tertib administrasi kependudukan tahun 2019.”

Makna visi tersebut bahwa sebagai lembaga teknis perangkat daerah pada pemberian pelayanan kepada masyarakat mengandung arti upaya dan tekad pemerintah Kota Makassar, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal guna tertib administrasi kependudukan di bidang pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil di kota Makassar, yang sejalan dengan visi pemerintah kota Makassar, yang sejalan dengan visi pemerintah kota Makassar dan kebijakan nasional pada implementasi Sistem Informasi Kependudukan (SIK) dalam pola pengendalian pencatatan administrasi kependudukan dan catatan sipil daerah dan nasional.

Misi merupakan pernyataan tindakan yang diemban dan harus dilakukan agar tujuan dapat dicapai sesuai dengan visi yang telah ditetapkan. Untuk dapat merealisasikan visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, dirumuskan misi sebagai berikut:

- a) Menyelenggarakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara terintegrasi melalui SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- b) Meningkatkan pemuktakhiran database kependudukan secara berkelanjutan
- c) Meningkatkan sumberdaya yang profesional secara berkelanjutan
- d) Menumbuhkembangkan sarana dan prasarana SIAK secara berkelanjutan
- e) Meningkatkan kajian kebijakan dan pengendalian administrasi kependudukan dan catatan sipil
- f) Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan tugas.

### 3. Struktur Organisasi



#### **4. Uraian Tugas**

##### **a) Kepala Dinas**

Kepala dinas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijaksanaan, penyiapan koordinasi, pembinaan, pemberian bimbingan dari pengendalian tugas kantor sesuai dengan kebijaksanaan walikota berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kepala dinas menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi dokumen kependudukan Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA).
- 2) Penyiapan bahan penyusunan rencana dan program di bidang pengelolaan dan pelayanan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan, dan pengesahan anak.
- 3) Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis di bidang penyiapan dan pemeliharaan dokumen dan pelaksanaan register akta catatan sipil ke Pengadilan Negeri.
- 4) Penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pengumpulan dan pengelolaan informasi data kependudukan dan catatan sipil serta memberi laporan dan penyuluhan.
- 5) Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

### **b. Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif bagi seluruh satuan kerja dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kota Makassar.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang di maksud sekretariat penyelenggaraan fungsi:

- 1) Pengelolaan sekertariat
- 2) Pelaksana urusan kepegawaian dinas
- 3) Pelaksanaan urusan keuangan dan penyusunan neraca SKPD
- 4) Pelaksanaan urusan perlengkapan
- 5) Pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga
- 6) Pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja Dinas kependudukan dan Catatan sipil.

### **c. Kasubag Umum Dan Kepegaiwan**

Seksi administrasi pendaftaan penduduk mempunyai tugas menyusun rencana, melakukan pembinaan dan peningkatan teknis pelayanan administrasi pendaftaran penduduk.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, seksi admnistrasi pendaftaran penduduk menyelenggarakan fungsi :

- 1) Melaksakan penyusuna rencana dan program kerja subbagian Umum dan Kepegawaian.
- 2) Mengatur pelaksanaan kegiatan subbagian urusan ketatausahaan meliputi surat-menyurat, kearsipan, surat perjalanan dinas,

mendistribusikan surat sesuai bidang.

- 3) Melaksanakan urusan kerumahtanggaan dinas
- 4) Melaksanakan usul kenaikan pangkat, mutasi dan pensiun.
- 5) Melaksanakan usul gaji berkala, usul tugas belajar dan izin belajar.
- 6) Menghimpun dan mensosialisasikan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian dalam lingkup dinas.
- 7) Menyiapkan bahan penyusunan standarisasi yang meliputi bidang kepegawaian, pelayanan, organisasi dan ketatalaksanaan
- 8) Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya
- 9) Melakukan koordinasi pada Sekretariat Korpi Kota Makassar
- 10) Melaksanakan Tugas pembinaan terhadap anggota korpi pada unit kerja masing-masing
- 11) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas
- 12) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### **d. Subbagian Keuangan**

Subbagian ini mempunyai tugas menyusun rencana kerja dan melaksanakan tugas teknis keuangan.

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksudkan, subbagian keuangan menyelenggarakan fungsi:

- 1) Menyusun rencana dan program kerja subbagian keuangan
- 2) Mengumpulkan dan menyusun Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah
- 3) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan penyusunan Rencana Kerja

Anggaran (RKA) dan Dokumen Perencanaan Anggaran (DPA) dari masing-masing Bidang dan sekretariat sebagai bahan konsultasi perencanaan ke Bappeda melalui kepala dinas

- 4) Menyusun realisasi perhitungan anggaran dan administrasi perbendaharaan dinas
- 5) Mengumpulkan dan menyiapkan bahan laporan akuntabilitas kinerja instansi dari masing satuan kerja
- 6) Menyusun laporan neraca SKPD dengan melakukan koordinasi dengan subbagian perlengkapan
- 7) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas
- 8) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang di berikan oleh atasan

**e. Subbagian Perlengkapan**

Subbagian perlengkapan mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis perlengkapan, membuat laporan serta mengevaluasi semua pengadaan barang.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana di maksudkan, subbagian perlengkapan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana dan program kerja subbagian perlengkapan
- 2) Menyusun Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU)
- 3) Meminta usulan Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) dari semua bidang dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- 4) Membuat Daftar Kebutuhan Barang (DKB)
- 5) Membuat Rencana Tahunan Barang Unit (RTBU)
- 6) Menyusun kebutuhan biaya pemeliharaan untuk tahun anggaran dan



bahan penyusunan APBD

- 7) Menerima dan meneliti semua pengadaan barang pada lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- 8) Melakukan penyimpanan dokumen dan surat berharga lainnya tentang barang inventaris daerah
- 9) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

**f. Bidang Administrasi Kependudukan**

Bidang administrasi kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tugas sebagaimana dimaksud, bidang administrasi kependudukan menyelenggarakan fungsi:

- 1) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang pelayanan administrasi kependudukan
- 2) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang pelayanan administrasi kependudukan
- 3) Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis pendaftaran penduduk dan penerbitan administrasi dokumen kependudukan
- 4) Melaksanakan penyiapan bahan kebijaksanaan teknis pendafaran dan penerbitan administrasi serta mutasi penduduk
- 5) Melaksanakan pengelolaan administrasi pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen penduduk dan mutasi penduduk
- 6) Pengelolaan administrasi urusan tertentu

**g. Bidang Akta Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak**

Bidang akta kelahiran, kematian dan pengangkatan akan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran akta kematian dan akta pengangkatan anak.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, bidang akta kelahiran, kematian dan pengangkatan anak menyelenggarakan fungsi:

- 1) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang pelayanan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, akta kematian, dan pengangkatan anak
- 2) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan rencana dan program pencatatan akta kelahiran, akta kematian, dan akta pengangkatan anak menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 3) Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis penelitian berkas terhadap permohonan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran, akta kematian dan akta pengangkatan anak
- 4) Pengelolaan administrasi urusan tertentu

**h. Bidang Akta Perkawinan, Perceraian, Dan Pengakuan Anak**

Bidang akta perkawinan, erceraian dan pengakuan anak yang mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pelayanan pencatatan sipil dan penerbitan akta perkawinan, akta perceraian, akta pengesahan, dan pengakuan anak.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, bidang akta perkawinan, perceraian dan pengakuan anak menyelenggarakan fungsi:

- 1) melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang

pelayanan

- 2) melaksanakan penyiapan bahan perumusan rencana dan program pelayanan pencatatan sipil dan penerbitan akta perkawinan, akta perceraian dan akta pengakuan anak
- 3) melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis penelitian berkas terhadap permohonan pelayanan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan, akta perceraian, dan akta pengakuan anak.
- 4) Melaksanakan pengelolaan terhadap administrasi urusan tertentu.

#### **i. Bidang data dan informasi**

Bidang data dan informasi dipimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data dan informasi Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, bidang data dan informasi menyelenggarakan fungsi:

- 1) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis bidang data dan informasi Kependudukan dan Catatan Sipil
- 2) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan rencana kerja dan program pelayanan data dan informasi Kependudukan dan Catatan Sipil
- 3) Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis analisis data Kependudukan dan Catatan Sipil
- 4) Melaksanakan pengelolaan dalam penyusunan laporan informasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta pemuktahiran data penduduk dengan menggunakan SIAK
- 5) Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan dan pengendalian teknis

penyimpanan, penataan, pemeliharaan, dan perubahan data dokumen kependudukan dan pencatatan sipil

- 6) Melaksanakan penyiapan bahan bimbingan penyuluhan dan sosialisasi kebijakan kependudukan dan catatan sipil
- 7) Melaksanakan penyiapan baha bimbingan dan pengendalian teknis pengelolaan data kependudukan bekerja sama instansi terkait
- 8) Pengelolaan administrasi urusan tertentu.

#### ***B. Karakteristik Responden***

Pada bab ini di jelaskan tentang deksripsi umum responden yang bekerja di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk mempermudah penulis dalam menggambarkan keadaan responden dalam penelitian dilihat dari latar belakang responden berdasarkan jenis kelamin dan umur. Karastersitik tersebut dimaksudkan sebagai karakteristik responden dalam penelitian karena memiliki pengaruh dalam proses komunikasi, dimana dalam bentuk pendekatan untuk mengubah sikap tentunya berbeda jika berkomunikasi dengan perempuan dan laki-laki. Begitu pun jika dilihat dari segi usia karena pada dasarnya beda orang beda karakter tentu berbeda pula dalam cara berkomunikasi. Pengelompokkan masing-masing jawaban didasarkan pada kuesioner yang disebarakan kepada responden.

Dari 59 eksemplar kuesioner yang disebarakan kepada responden, semua dapat diterima serta terjawab oleh responden. Data yang terkumpul dari hasil jawaban kuesioner yang disebarakan kepada responden adalah sebagai berikut:

**Tabel. 4. 1 Distribusi jenis kelamin**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Responden</b>	<b>Presentasi</b>
Perempuan	30	50,85%
Laki-laki	29	49,15%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Dari tabel terlihat bahwa jumlah responden perempuan dari sampel lebih dominan dibandingkan laki-laki yaitu responden perempuan sebanyak 30 (50,85%) sedangkan responden laki-laki 29 orang (49,15%).

**Tabel 4.2 Distribusi Usia**

<b>Umur</b>	<b>Responden</b>	<b>Presentasi</b>
30-40	15	25,42%
41-50	26	44,06%
51-60	18	30,5%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel dapat dilihat dari segi umur lebih dominan pegawai berumur 41-50 tahun (44,06%) dibandingkan yang berumur 30-40 tahun (25, 42%) dan juga 50-60 tahun (30,5%).

### **C. Deskripsi Komunikasi Persuasif**

Deskripsi dalam penelitian ini, variabel penelitian yakni komunikasi persuasif Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Pernyataan variabel bebas menggunakan pilihan jawaban sesuai dengan skala likert 1-5.

Dalam variabel bebas (komunikasi persuasif) ini terbagi menjadi 4 indikator

yaitu:

1. Komunikator
2. Pesan
3. Saluran
4. Target (komunikan)

Maka disusun indikator informasi terdiri dari 15 pernyataan yang dibagi menjadi 4 indikator. Indikator komunikasi terdiri dari 5 pernyataan, pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, dan 4.7. Indikator pesan terdiri 5 pernyataan, pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11 dan 4.12. Untuk indikator saluran terdiri dari 1 pernyataan, ini dapat dilihat pada tabel, 4.13. Dan indikator komunikan terdiri dari 4 pernyataan, dapat dilihat pada tabel 4.14, 4.15, 4.16, 4.17. Berikut adalah penjabaran dari pernyataan-pernyataan yang telah dijawab oleh responden berkaitan dengan pengaruh komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

#### 1. Indikator Komunikator

**Tabel 4.3 Keahlian Berkomunikasi Pimpinan**

<b>Pimpinan anda memiliki keahlian sebagai seorang pemimpin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	18	30.5
Setuju	31	52.5
Kurang Setuju	10	16.9
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan data 2016*

Dari tabel dapat diketahui bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai komunikator memiliki keahlian dalam berkomunikasi

sebagai seorang pemimpin. Dapat diketahui dari banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju 30,5%, yang menyatakan setuju berjumlah 31 responden (52,5%), yang menyatakan kurang setuju berjumlah 10 responden (16,9%) dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

**Tabel 4.4 Kepedulian Pimpinan Terhadap Bawahannya**

<b>Pimpinan anda termasuk orang yang peduli dengan masalah yang anda hadapi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	4	6.8
Setuju	24	40.7
Kurang Setuju	22	37.3
Tidak setuju	7	11.9
Sangat tidak Setuju	2	3.4
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel dapat dicermati bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai komunikator masih kurang peduli dengan masalah yang dihadapi oleh bawahannya. Diketahui bahwa responden yang menyatakan kurang setuju berjumlah 22 responden (37,3%), yang menyatakan tidak setuju berjumlah 7 responden ( 11,9%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 2 responden dengan persentase 3,4%. Sedangkan yang menyatakan sangat setuju berjumlah 4 responden (6,8%), yang menyatakan setuju sebanyak 24 responden (40,7%).

**Tabel 4.5 Sifat Amanah Pimpinan**

<b>Pimpinan anda dapat dipercaya (amanah) dalam menjalankan tugasnya</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	9	15.3
Setuju	43	72.9
Kurang Setuju	6	10.2
Tidak setuju	1	1.7
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>



*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel terlihat bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai komunikator termasuk pimpinan yang dapat dipercaya (amanah) dalam menjalankan tugasnya. Diketahui responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 dengan persentase 15.3%, yang menyatakan setuju berjumlah 43 responden (72,9%), yang menyatakan kurang setuju berjumlah 6 responden (10,2%), yang menyatakan tidak setuju berjumlah 1 responden (1,7%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

**Tabel 4.6 Kewibawaan (kharismatik) Pimpinan**

<b>Pimpinan anda kharismatik bagi anda</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	5	8.5
Setuju	23	39
Kurang Setuju	29	49.2
Tidak setuju	2	3.4
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Dalam tabel, menunjukkan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dinilai kurang kharismatik oleh bawahannya. Diketahui responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 29 responden (49,2%) yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden (3,4%), yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%, sedangkan yang menyatakan sangat setuju hanya 5 responden dengan persentase 8,5%, dan yang menyatakan setuju 23 responden (39,0%).

**Tabel 4.7 Respon Pimpinan terhadap Pegawai yang Berprestasi**

<b>Pimpinan anda memuji tugas yang telah anda kerjakan dengan baik</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	20	33.9

Setuju	27	45.8
Kurang Setuju	11	18.6
Tidak setuju	1	1.7
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel dapat dilihat bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catata Sipil Kota Makassar sebagai komunikator termasuk orang yang selalu memuji hasil pekerjaan bawahannya yang berprestasi. Diketahui yang menyatakan sangat setuju berjumlah 20 responden (33,9%), yang menyatakan setuju berjumlah 27 responden dengan persentase 45,8%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 18,6%, yang menyatakan tidak setuju hanya 1 responden dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

## 2. Indikator Pesan

**Tabel 4.8 Keseragaman argumen Pimpinan dan Bawahannya (Diskrepansi)**

<b>Ketika Rapat atau diskusi dengan pimpinan anda, pesan atau argumen anda sejalan dengan pimpinan anda</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	2	3.4
Setuju	19	32.2
Kurang Setuju	27	45.8
Tidak setuju	11	18.6
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Dari tabel, dapat diketahui bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sering berbeda pendapat dengan bawahannya dalam setiap rapat atau diskusi. Diketahui bahwa responden yang menyatakan kurang setuju berjumlah 27 dengan persentase 45,8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 responden

(18,6%), sedangkan yang menyatakan setuju hanya 19 responden (32,2%) dan responden yang menyatakan sangat setuju setuju 2 (3,4%).

**Tabel 4.9 Keakuratan Pesan yang Disampaikan oleh Pimpinan**

<b>Pesan yang disampaikan oleh pimpinan anda memiliki landasan yang kuat untuk anda terima</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	3	5.1
Setuju	28	47.5
Kurang Setuju	27	45.8
Tidak setuju	1	1.7
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel, pesan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki landasan yang kuat untuk diterima oleh bawahannya. Diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 3 responden (5,1%), yang menyatakan setuju berjumlah 28 responden (47,5%), responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 27 orang (45,8%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1,7% dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

**Tabel 4.10 Tingkat Keseringan Pimpinan Mengulangi Pesan kepada Bawahannya**

<b>Pimpinan anda mengulangi pesan yang disampaikan kepada anda</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	11	18.6
Setuju	32	54.2
Kurang Setuju	16	27.1
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel terlihat, tingkat keseringan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mengulangi pesan yang disampaikan kepada bawahannya mendapat respon positif. Ini dapat dilihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 dengan persentase 18.6%. dan jumlah responden yang menyatakan setuju sebanyak 32 (54.2%). Sedangkan responden yang menyatakan kurang setuju hanya 16 orang dengan persentase 27.1% dan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

**Tabel 4.11 Kejelasan Pesan yang Disampaikan oleh Pimpinan**

<b>Pesan yang disampaikan oleh pimpinan anda jelas dan terperinci</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	14	23.7
Setuju	33	55.9
Kurang Setuju	11	18.6
Tidak setuju	1	1.7
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel menunjukkan bahwa pesan atau tugas yang disampaikan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar kepada bawahannya jelas dan terperinci. Diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju berjumlah 14 responden (23,7%), yang menyatakan setuju berjumlah 33 responden (55,9%), sedangkan responden yang menyatakan kurang setuju berjumlah 11 orang dengan persentase 18,6% dan yang menyatakan tidak setuju hanya 1 responden.

**Tabel 4.12 Kesesuaian Pesan dengan Minat Pegawai**

<b>Dalam menyampaikan pesan, pimpinan anda menyelipkan pembahasan yang anda sukai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	4	6.8
Setuju	16	27.1

Kurang Setuju	22	37.3
Tidak setuju	15	25.4
Sangat tidak Setuju	2	3.4
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel menunjukkan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, kurang pandai menyelipkan pembahsan-pembahasan yang disukai oleh pegawainya. Diketahui yang menyatakan sangat setuju hanya 4 responden (6,8%), dan yang menyatakan setuju berjumlah 16 responden (27,1%). Sedangkan yang menyatakan kurang setuju berjumlah 22 responden (37,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 responden (25,4%), dan yang menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (3.4%).

### 3. Saluran

**Tabel 4.13 Penyampaian Tugas Secara Langsung**

<b>Pimpinan anda menyampaikan tugas secara langsung</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	13	22.0
Setuju	40	67.8
Kurang Setuju	6	10.2
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel dapat dicermati bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, lebih suka menyampaikan pesan secara langsung kepada bawahannya. Ini dapat dilihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang dengan persentase 22.0%, dan yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden (67.8%). Sedangkan responden yang menyatakan kurang setuju hanya 6

orang dengan persentase 10.2% dan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

#### 4. Indikator Komunikasi

**Tabel 4.14 Kehati-hatian Pimpinan dalam Berkomunikasi**

<b>Pimpinan anda berhati-hati ketika berkomunikasi dengan anda (mampu menjaga perasaan anda)</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	17	28.8
Setuju	30	50.8
Kurang Setuju	11	18.6
Tidak setuju	1	1.7
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Dari tabel diketahui bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sangat berhati-hati ketika berkomunikasi dengan bawahannya. Dilihat dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 17 orang (28,8%) dan yang menyatakan setuju berjumlah 30 responden (50,8%). Sedangkan responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 11 orang (18,6%), yang menyatakan tidak setuju 1 orang responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

**Tabel 4.15 Penyesuaian Diri Pimpinan terhadap Bawahannya dalam Berkomunikasi**

<b>Pimpinan anda menyesuaikan diri ketika berkomunikasi dengan anda</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	9	15.3
Setuju	26	44.1
Kurang Setuju	23	39.0
Tidak setuju	1	1.7
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel dapat disimpulkan bahwa Kepala Dinas kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar mampu menyesuaikan diri dengan pegawainya dalam berkomunikasi. Dapat dilihat dari tabel dengan jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang (15.3%), dan yang mengatakan setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 44.1%. sedangkan responden yang menjawab kurang setuju hanya 23 orang dengan persentase 39,0 % dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1.7%.

**Tabel 4. 16 Kelembutan Pimpinan dalam Berkomunikasi**

<b>Pimpinan anda berbicara dengan lembut ketika berkomunikasi dengan anda</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	11	18.6
Setuju	42	71.2
Kurang Setuju	3	5.1
Tidak setuju	3	5.1
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel disimpulkan bahwa, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar termasuk orang yang lemah lembut ketika berkomunikasi dengan bawahannya. Dilihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 11 orang (18,6%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden (71,2%). Sedangkan yang menyatakan kurang setuju dengan tidak setuju masing-masing 3 responden (5,1%), dan yang menyatakan sangat tdak setuju sebanyak 0%.



**Tabel 4.17 Berkomunikasi Secara Informal (Non Formal)**

<b>Pimpinan anda berkomunikasi secara non formal ketika berkomunikasi dengan anda</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	16	27.1
Setuju	25	42.4
Kurang Setuju	15	25.4
Tidak setuju	3	5.1
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel menunjukkan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sering berkomunikasi secara non formal dengan bawahannya. Dapat dilihat dari tabel dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang dengan persentase 27.1% dan jumlah responden yang menyatakan setuju sebanyak 25 orang dengan persentase 42.4%. sedangkan responden yang menjawab kurang setuju hanya 15 orang dengan persentase 25.4%, responden tidak setuju hanya 3 orang (5.1%), dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

#### **D. Deskripsi Kinerja Pegawai**

Deskripsi dalam penelitian ini adalah variabel terikat yaitu kinerja pegawai di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar. Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (bebas). Pernyataan dalam variabel terikat ini menggunakan pilihan jawaban sesuai dengan skala likert 1-5.

Dalam penilaian kinerja pegawai di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar memiliki dua indikator yaitu:

- 1) Kedisiplinan
- 2) Tanggung jawab

Dari dua indikator di atas maka disusun sebanyak 8 pernyataan. Untuk indikator kedisiplinan disusun 4 pernyataan, dapat dilihat pada tabel 4. 18, 4.19, 4.20, dan 4.21. Dan untuk indikator tanggung jawab disusun 4 pernyataan, dapat dilihat pada tabel 4.22, 4.23, 4.24, 4.25. Berikut ini penjelasan yang berkaitan dengan kedua indikator diatas yang berkaitan dengan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

#### 1) Indikator Kedisiplinan

**Tabel 4.18 Kedisiplinan Masuk Kantor**

<b>Saya hadir di kantor tepat waktu</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	14	23.7
Setuju	38	64.4
Kurang Setuju	5	8.5
Tidak setuju	2	3.4
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, disiplin masuk kantor. Dapat dilihat pada tabel yang menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang (23,7%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 38 responden (64,4%). Sedangkan yang menyatakan kurang setuju 5 responden (8,5%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden (3,4%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

**Tabel 4.19 Kedisiplinan Pegawai dalam Meninggalkan Kantor**

<b>Saya meninggalkan pekerjaan pada saat jam kantor selesai</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	12	20.3
Setuju	20	33.9
Kurang Setuju	15	25.4
Tidak setuju	11	18.6
Sangat tidak Setuju	1	1.7
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data*

Pada tabel, menunjukkan pegawai cukup disiplin dalam meninggalkan kantor. Dapat dilihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat setuju 12 (20.3%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 20 responden (33.9%). Sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 15 responden (25.4%). Responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang (18.6) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1.7%).

**Tabel 4.20 Pegawai Bekerja Sesuai dengan Prosedur dan Jadwal Kantor**

<b>Saya bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal kantor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	22	37.3
Setuju	31	52.5
Kurang Setuju	6	10.2
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, dapat bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal kantor. Dapat diketahui dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang (37,3%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden (52,5%) sedangkan

yang menyatakan kurang setuju hanya berjumlah 6 responden (10,2%), dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%.

**Tabel 4.21 Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Tugasnya Tepat Waktu**

<b>Saya mampu menyelesaikan setiap pekerjaan tepat waktu</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	19	32.2
Setuju	32	54.2
Kurang Setuju	7	11.9
Tidak setuju	1	1.7
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, mampu menyelesaikan setiap pekerjaan dengan tepat waktu. Dilihat dari jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang (32,2%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden (54,2%), yang menyatakan kurang setuju sebanyak 7 responden (11,9%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1,7% dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju 0%.

## **2) Indikator Tanggung Jawab**

**Tabel 4.22 Kemampuan Pegawai dalam Bekerja Sama dengan Rekanannya**

<b>Saya mampu bekerja sama dengan semua karyawan dalam mengerjakan tugas kantor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	17	28.8
Setuju	34	57.6
Kurang Setuju	7	11.9
Tidak setuju	1	1.7
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mampu bekerja sama dengan semua rekannya dalam mengerjakan tugas. Dapat diketahui dari jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang (28,8%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden (57,6%). Sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 7 responden (11,9%), yang menyatakan tidak setuju 1 responden (1,7%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

**Tabel 4. 23 Tingkat Kreativitas Pegawai dalam Bekerja**

<b>Saya kreatif dalam bekerja</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	13	22.0
Setuju	8	13.6
Kurang Setuju	37	62.7
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak Setuju	1	1.7
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar masih kurang kreatif dalam bekerja. Ini dapat ditunjukkan pada tabel bahwa yang menyatakan kurang setuju sebanyak 37 responden (62,7%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1,7%). Sedangkan yang menyatakan sangat setuju hanya 13 responden (22%) dan yang menyatakan setuju sebanyak 8 responden (13,6%).

**Tabel 4. 24 Tanggung Jawab Pegawai terhadap Tugas yang Diberikan**

<b>Saya bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	18	30.5
Setuju	46	61.0
Kurang Setuju	4	6.8
Tidak setuju	1	1.7

Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan. Dapat diketahui dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang (30,5%), dan yang menyatakan setuju berjumlah 36 responden (61%), sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 responden (6,8%), jumlah responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang (1,7%), dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

**Tabel 4. 25 Kemampuan Pegawai Dalam Menyelesaikan Beberapa Tugas Dalam Sehari**

<b>Saya mengerjakan beberapa tugas dalam sehari</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Sangat Setuju	14	23.7
Setuju	15	25.4
Kurang Setuju	25	42.4
Tidak setuju	5	8.5
Sangat tidak Setuju	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Olahan Data 2016*

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, masih kurang mampu dalam menyelesaikan beberapa tugas anda dalam satu hari. Dapat dilihat pada tabel dengan jumlah responden yang menyatakan kurang setuju sebanyak 25 orang (42,4%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden (8,5%). Sedangkan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden (25,4%) dan yang menyatakan setuju 14 responden (23,7%) .

***E. Analisis Data Pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar***

***1. Uji Korelasi***

Untuk mengetahui korelasi atau tingkat hubungan antar variabel komunikasi persuasif dengan kinerja pegawai, berikut ini tabel koefisien korelasi:

**Tabel 4.26 Koefisien Korelasi**

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 s.d 0,20	Kurang Kuat
>0,20 s.d 0,40	Agak Kuat
>0,40 s.d 0,60	Cukup Kuat
>0,60 s.d 0,80	Kuat
>0,80 s.d 1.00	Sangat Kuat

*Sumber: Olahan Data 2016*

Berikut ini adalah hasil pengolahan data penelitian pengaruh penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, dengan menggunakan metode korelasi *pearson* sebagai berikut:

**Tabel 4.27 Korelasi**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Pearson Correlation	1	.291*
	Sig. (2-tailed)		.025
	N	59	59
VAR00002	Pearson Correlation	.291*	1
	Sig. (2-tailed)	.025	
	N	59	59

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*Sumber: Olahan Data 2016*

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antar variabel bebas (penerapan komunikasi persuasif) dan variabel terikat (kinerja



pegawai) dengan nilai 0.291 berada diantara 0.20 sampai dengan 0.40, maka dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi atau tingkat hubungan antar variabel penerapan komunikasi persuasif dengan kinerja pegawai agak kuat.

## 2. Keeratan hubungan

Untuk mengetahui keeratan hubungan penerapan komunikasi persuasif dengan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, peneliti menggunakan regresi linear sederhana.

**Tabel 4. 28 Regresi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.291 <sup>a</sup>	.085	.069	6.296

a. Predictors: (Constant), Y

*Sumber: Olahan Data 2016*

Berdasarkan presentase variabel dependen yaitu penerapan komunikasi persuasif dapat menjelaskan terhadap nilai variabel independen yaitu peningkatan kinerja pegawai, dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ). Pada hasil perhitungan pada program SPSS terlihat pada tabel 4.28 diperoleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ / Rsquare) adalah 0,085. Hal ini menyatakan 8,5% peningkatan kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel dependen penerapan komunikasi persuasif, sisanya 91,5% disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**F. Uji Hipotesis Antara Pegaaruh Penerapan Komunikasi Persuasif Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar**

Untuk mengetahui variabel bebas (penerapan komunikasi persuasif) dapat mempengaruhi variabel terikat (kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar), maka dilakukanlah uji t. Dalam uji t dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

Ha: ada pengaruh yang terjadi antara penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Ho: tidak ada pengaruh yang terjadi antara penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Untuk menguji hipotesis tersebut, apakah Ho diterima atau ditolak maka dilakukan uji t dengan derajat bebas. Untuk menentukan df (*degree of freedom*) maka digunakan rumus:

$$df = n - k$$

$$df = 59 - 2$$

$$df = 57$$

keterangan:

n: jumlah sampel

k: jumlah variabel

tolah ukur penerimaan atau penolakan Ho adalah sebagai berikut:

1. Ho diterima jika t hitung lebih kecil dari t tabel

2.  $H_0$  di tolak jika  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $H_a$  diterima)

**Tabel 4. 29 Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	67.497	6.604		10.220	.000
Y	.476	.208	.291	2.296	.025

a. Dependent Variable: X

*Sumber: Olahan Data 2016*

Dari hasil pengolahan data tabel yang merupakan output dari pengolahan model regresi dapat disimpulkan sebagai berikut:

Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah  $H_0: b=0$ ,  $H_a: b \neq 0$ , dengan kriteria pengujian:  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya  $t_{hitung} < t_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berdasarkan hasil analisis uji regresi pada tabel, didapat nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,296 sedangkan nilai  $t_{hitung}$  dengan tingkat kesalahan 10% dan  $df$  ( $n-k$ )= $59-2=57$ , sebesar 1,672 dengan signifikansi  $0,025 < 0,1$ .

Dengan demikian dikarenakan  $t_{hitung}$  sebesar 2,296  $>$   $t_{tabel}$  1,672 dan atau signifikan ( $0,025$ )  $<$   $\alpha$  ( $0,1$ ) adalah signifikan pada taraf signifikan 10% dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Berdasarkan uji statistik ini menunjukkan bahwa faktor penerapan komunikasi persuasif berhubungan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 67,497 + 0,476X$$

Kinerja pegawai=  $67,497 + 0.476$  penerapan komunikasi persuasif

Dimana:

Y= kinerja pegawai

a= Konstanta regresi (besarnya perubahan Y akibat Perubahan X)

X= penerapan komunikasi persuasif

Berdasarkan hasil uji hipotesis maka diketahui bahwa setiap kenaikan satuan penerapan komunikasi persuasif maka kinerja pegawai meningkat sebanyak 0.476 atau (47.6%).

### **G. Pembahasan**

Berbagai teknik komunikasi dapat digunakan dalam berkomunikasi. Salah satu diantaranya ialah komunikasi persuasif. Komunikasi persuasif merupakan komunikasi yang bertujuan untuk mengubah atau memengaruhi kepercayaan, sikap, dan perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan komunikator.

Dalam proses mempengaruhi kepercayaan, sikap dan perilaku seseorang, tidak dilakukan dengan berkomunikasi biasa saja, tetapi harus memperhatikan komponen-komponen dasar yang menjadi pelicin jalannya komunikasi persuasif. Komponen-komponen tersebut ialah sebagai berikut:

1. Komunikator/sumber adalah orang yang akan mengkomunikasikan suatu pesan kepada orang lain. Agar komunikasi yang dilakukan oleh komunikator menjadi persuasif, maka komunikator harus mempunyai kriteria-kriteria tertentu seperti, kredibilitas, amah, dan jujur.

2. Pesan adalah hal-hal yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima, yang bertujuan agar komunikan melakukan hal-hal yang disampaikan dalam pesan tersebut.
3. Saluran adalah media atau sarana yang digunakan supaya pesan dapat disampaikan oleh sumber kepada sipenerima baik secara langsung atau tidak langsung.
4. Komunikan adalah orang-orang yang menerima pesan dari komunikator. Dalam berkomunikasi. Karakteristik khalayak atau sasaran juga perlu diperhatikan oleh komunikator.

Keempat komponen-komponen komunikasi persuasif bisa diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan salah satunya dalam ruang lingkup organisasi, dimana pemimpin organisasi berkedudukan sebagai pelaku utama yang sifatnya untuk memengaruhi bawahannya sebagai orang yang dipengaruhi baik itu kepercayaannya, sikap maupun perilakunya. Kemampuan pemimpin organisasi dalam berkomunikasi secara persuasif akan berdampak pada kinerja bawahannya. meningkatnya hasil kinerja akan berpengaruh pada keberhasilan organisasi.

Data yang ditemukan oleh peneliti kemudian dideskripsikan secara utuh. Interpretasi data dari hasil penelitian melalui angket, observasi dan wawancara menunjukkan bahwa penerapan komunikasi persuasif berpengaruh terhadap kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

#### **1. Pengaruh Penerapan Komunikasi Persuasif terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**

Pada hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kota Makassar yakni analisis data uji t, diketahui  $t_{hitung} 2.296 >$  dari  $t_{tabel} 1,672$  atau  $sig. 0.025 < \alpha 0.1$  adalah signifikansi pada taraf signifikan 10% dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Pengaruh penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja dapat dilihat pada uji korelasional. Pada uji korelasional ini menunjukkan bahwa tingkat pengaruh atau tingkat hubungan antara penerapan komunikasi persuasif dengan kinerja yaitu 0,291, nilai tersebut berada diantara 0,20 – 0,40 hubungan agak kuat. Tingkat keeratan pengaruh sebesar 8,5%. Dapat disimpulkan bahwa dalam proses penerapan komunikasi persuasif masih kurang efektif untuk mempengaruhi kinerja dengan beberapa indikator yang menjadi penghambat dan pendukung di dalamnya. Artinya bahwa terdapat kendala-kendala yang mengganggu komunikasi persuasif tersebut. Peneliti berasumsi bahwa pemenuhan kendala-kendala tersebut akan memungkinkan penerapan komunikasi persuasif lebih optimal. Adapun kendala-kendala tersebut akan di bahas pada poin berikutnya berupa faktor penghambat dan pendukung penerapan komunikasi persuasif.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Komunikasi Persuasif dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**

Faktor pendukung adalah hal-hal yang dapat mendorong, menyokong, dan membantu kesuksesan akan suatu hal. Adapun faktor pendukung dalam penerapan komunikasi persuasif yaitu kredibilitas, sifat amanah, sikap menghargai, keakuratan pesan, repetisi (pengulangan) pesan, kejelasan pesan, komunikasi tatap muka, kehati-

hatian pimpinan dalam berkomunikasi, penyesuaian diri pimpinan berkomunikasi dengan bawahannya dan kelembutan berbicara pimpinan serta komunikasi informal yang dibangun dalam lembaga.

Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki keahlian (kredibilitas) sebagai seorang pemimpin. Dari 59 responden, sebanyak 83% yang merespon positif sedangkan yang merespon negatif hanya 16, 9%.

Dalam teori komunikasi persuasif, komunikator harus memiliki keahlian atau kredibilitas guna untuk mengubah kepercayaan, sikap dan perilaku komunikan. Misalnya dalam membahas masalah kesehatan orang akan cenderung lebih percaya pada pakar kesehatan dibandingkan pakar-pakar yang lain yang bukan ahli dalam bidangnya. Sama halnya, seorang pemimpin jika memiliki keahlian dalam memimpin baik itu dilihat dari keterampilan konseptual, keterampilan teknis, manajemen waktu, dan keterampilan berkomunikasi akan lebih dipercaya dibandingkan dengan pemimpin yang biasa-biasa saja. Kredibilitas Kepala dinas ini memberi sumbangsi dalam meningkatkan kinerja dimana pegawai mampu untuk menyelesaikan setiap pekerjaan dengan tepat waktu, pegawai dapat bekerja sesuai dengan jadwal kantor dan mampu bekerjasama dengan semua pegawai serta mampu mengerjakan beberapa tugas dalam 1 hari.

Sifat amanah (dapat dipercaya) juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam mempersuasikan komunikan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa respon positif dari responden 77,9 % lebih dominan daripada respon negatif hanya 22.1%. Maka dapat disimpulkan bahwa sifat amanah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar baik di mata pegawainya.



Seorang pimpinan harus memiliki sifat amanah (dapat dipercaya). Sifat amanah seorang komunikator akan sangat berpengaruh pada tingkat kepercayaan komunikan. Jika sekali pimpinan menyampaikan pendapat bias (tidak jujur) kepada pegawainya akan sangat sulit untuk mengubah, kepercayaan, sikap dan juga perilakunya. Sebagaimana dalam hadis nabi Muhammad Saw yang diriwayatkan oleh Ahmad menuturkan bahwa:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ ، فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ ، وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ ، وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَصْدُقُ وَيَتَحَرَّى الصِّدْقَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ صِدْقًا ، وَإِيَّاكُمْ وَالْكَذِبَ ، فَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ ، وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ ، وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَكْذِبُ وَيَتَحَرَّى الْكَذِبَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ كَذَّابٌ .

Terjemahnya:

Dari ‘Abdullâh bin Mas’ûd Radhiyallahu anhu, ia berkata: “Rasûlullâh Shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda, “Hendak kalian senantiasa berlaku jujur, karena sesungguhnya kejujuran akan mengantarkan pada kebaikan dan sesungguhnya kebaikan akan mengantarkan pada surga. Jika seseorang senantiasa berlaku jujur dan berusaha untuk jujur, maka dia akan dicatat disisi Allah sebagai seorang yang jujur. Hati-hatilah kalian dari berbuat dusta, karena sesungguhnya dusta akan mengantarkanmu kepada kejahatan dan kejahatan akan mengantarkanmu pada neraka. Jika seseorang sukanya berdusta dan berupaya untuk berdusta, maka ia akan dicatat di sisi Allah sebagai pendusta.” (HR Ahmad 1/384)

Dalam hadits ini Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam memerintahkan umatnya berlaku jujur dalam perkataan, perbuatan, ibadah dan dalam semua perkara. Jujur itu berarti selaras antara lahir dan batin, ucapan dan perbuatan, serta antara berita dan fakta.

Maksudnya, hendaklah kalian terus berlaku jujur. Karena jika engkau senantiasa jujur, maka itu akan membawamu kepada al-birr (yakni melakukan segala kebaikan), dan kebaikan itu akan membawamu ke Surga yang merupakan puncak keinginan.

Kejujuran bukan hanya mendapat ganjaran di akhirat saja tetapi juga ganjaran di dunia. Ganjaran di dunia akan mendekatkan diri dengan orang-orang disekeliling kita. Dalam lingkup organisasi sifat jujur (terbuka) pemimpin dalam hal apapun mengenai masalah pekerjaan akan berpengaruh pada kemauan bawahannya untuk mendengar atau malah tidak peduli terhadap arahan yang disampaikan oleh atasannya. Sekalipun bawahan mendengarkan intruksi atasannya, tetapi mereka mengerjakan intruksi tersebut seadanya saja tanpa ada rasa tanggungjawab.

Keberhasilan pemimpin meningkatkan kinerja bawahannya, juga tidak terlepas dari sifat menghargai. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar termasuk pemimpin yang selalu memuji kinerja pegawainya. Ini ditunjukan dengan hasil kuesioner, bahwa responden yang menanggapi positif sebanyak 79, 7% sedangkan tanggapan negatif hanya 20,3%.

Effendy mengemukakan bahwa salah satu metode komunikasi persuasif yaitu *pay of idea*. *Pay of idea* adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang lain dengan cara mengiming-ngimangi hal yang menguntungkan atau hal menjanjikan harapan (Karlinda, 2012: 21). Menghargai hasil kinerja seseorang dengan cara memuji, sudah mampu untuk mengubah sikapnya apalagi jika di iming-imingi dengan imbalan berupa *reward*. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mampu mengaplikasikan hal tersebut sehingga membuat pegawai lebih disiplin dan juga bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan.

Selain itu, keakuratan pesan juga ikut berperan aktif dalam mempersuasikan seseorang. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa bahwa respon positif dari responden 52, 6% lebih dominan dari respon negatif hanya 47, 4%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pesan yang disampaikan oleh kepala dinas kependudukan dan

catatan sipil kota Makassar memiliki landasan yang kuat sesuai dengan SOP lembaga. Keakuratan pesan atau tugas yang disampaikan oleh pimpinan memberi dampak positif pada kedisiplinan maupun tanggungjawab pegawai.

Argumen kuat akan mengalahkan argumen lemah. Informasi yang disampaikan oleh seseorang yang mempunyai landasan kuat akan lebih cenderung mudah di ikuti oleh orang yang beragumen tanpa ada dasar atau landasannya.

Aspek berikutnya yang menjadi pendukung tersalurnya pesan kepada komunikan juga dengan seberapa seringnya pesan tersebut disampaikan. Dari hasil kuesioner, respon positif dari responden 72, 8% lebih dominan daripada responden yang merespon negatif yang hanya 27.1%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keseringan kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mengulangi pesan yang disampaikan kepada bawahannya menunjukkan jawaban yang positif.

Komunikasi yang mengarah pada perubahan pendapat, sikap ataupun perilaku bagi khalayak, haruslah dilakukan secara kontiniu, sedikit demi sedikit sebab khalayak dalam membangun kepribadian dan sikapnya yang mau dirubah itu, dibentuk dan dibangun oleh ribuan bahkan jutaan tetesan komunikasi sebelumnya selama bertahun-tahun lamanya (Arifin, 1982: 80). Repetisi yang dilakukan oleh Kepala dinas memberi dampak positif pada kemampuan pegawai bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal kantor dan juga para pegawai tidak meninggalkan pekerjaannya sebelum jam kantor berakhir.

Proses mempengaruhi seseorang juga tidak mengesampingkan kejelasan pesan. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar merupakan pimpinan yang sangat terperinci dan jelas dalam menyampaikan tugas kebawahannya.

Dapat dilihat pada hasil kuesioner, respon positif dari responden sebanyak 79,6% lebih dominan daripada respon negatif yang hanya 20,3%.

Kecenderungan seseorang akan terpersuasi jika dia mengerti dengan apa yang disampaikan kepadanya. Kejelasan suatu pesan, lebih mudah untuk mengubah sikap. Dalam hal ini penyampaian tugas oleh Kepala dinas secara jelas dan terperinci memberi kontribusi pada kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu karena mereka mengerti dengan apa yang disampaikan oleh pimpinan, dan mampu untuk mempertanggungjawabkan tugas yang diberikan serta mampu bekerja sesuai dengan prosedur. Selain itu, juga memberi kontribusi pada kemampuan pegawai menyelesaikan beberapa tugas dalam 1 hari dan pegawai mampu untuk bekerjasama dengan sesama rekannya.

Komunikasi secara langsung atau tatap muka juga ikut berperan dalam mempengaruhi seseorang. Dalam hal ini Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar lebih sering menyampaikan tugas kepada bawahannya secara langsung. Dapat dicermati dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa lebih dominan responden yang menjawab positif sebanyak 89,8% daripada responden yang menanggapi negatif yang hanya 10,2%.

Walker mengungkapkan bahwa yang lebih mempengaruhi diri kita bukanlah media, tetapi hubungan kita dengan orang lain. (David G. Myres, 2012: 310). Komunikasi tatap muka dianggap sebagai jenis komunikasi yang efektif untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku (*Attitude, opinion and behavior change*) seseorang (Effendy, 2006: 125). Efektifnya komunikasi persuasif dalam situasi komunikasi itu, ialah karena terjadinya *personal contact* yang memungkinkan komunikator mengetahui, memahami, dan menguasai komunikannya (Effendy, 2006:

125). Terjadinya *personal contact* tersebut komunikator akan lebih mudah dalam mengontrol jalannya komunikasi dan juga komunikan akan menanggapi langsung pesan yang disampaikan. Implikasinya dari teori tersebut dengan penelitian ini adalah tugas yang disampaikan oleh pimpinan akan lebih mempermudah pegawai untuk menerimanya, dengan alasan bahwa pegawai akan lebih leluasa untuk bertanya dengan apa-apa yang tidak dia mengerti dengan tugas yang disampaikan oleh pimpinannya dan pimpinan akan lebih bisa menyesuaikan kondisi fisik dan mental pegawainya. Situasi tersebut mempengaruhi kemampuan pegawai bekerja sesuai dengan prosedur kantor karena dia memahami tugas yang diberikan kepadanya.

Kehati-hatian komunikator berkomunikasi menjadi salah satu aspek yang dapat mengubah sikap komunikannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Makassar sangat berhati-hati (mampu menjaga perasaan) ketika berkomunikasi dengan bawahannya dalam hal ini menghindari ketersinggungan pegawai. Jika dicermati respon positif dari responden sebesar 79.6% lebih dominan daripada responden yang merespon negatif yang hanya sebesar 20.3%.

Kemampuan komunikator dalam membaca kondisi fisik maupun emosional komunikannya akan lebih mudah dalam proses komunikasi persuasif. Seperti yang dikatakan oleh effendy dalam bukunya, menata pesan komunikasi dengan himbauan emosional sedemikian rupa sehinggah komunikan menjadi lebih tertarik (Karlinda, 2012: 21). Jika komunikator mampu membaca situasi komunikannya, baik ketika komunikannya dalam situasi *mood* yang tidak baik ataupun sebaliknya dan juga mampu menjalin komunikasi dengan nyaman, itu akan berpengaruh kepada kemauan komunikan untuk berubah. Dalam hal ini Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kota Makassar mampu membaca situasi pegawainya sebelum berkomunikasi. Beliau juga mampu menjaga perasaan pegawainya. Sebagaimana firman Allah dalam al-qur'an surah al-imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allahlah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkan mereka, mohongkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS Al-Imran/3: 159) (Departemen Agama, 2010: 71)

Dari ayat di atas dijelaskan sikap lemah lembut Nabi kepada kaum muslimin, khususnya mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang uhud. Kelemah-lembutan Nabi Muhammad Saw bermusyawarah dengan mereka, walau beliau kurang berkenan, beliau tidak memaki dan mempersalahkan para pemanah yang meninggalkan markas mereka tetapi hanya menegurnya dengan halus dan lain-lain (Shihab, 2002: 255-256). Sikap lemah lembut nabi juga dapat diterapkan dalam ruang lingkup organisasi. Pemimpin mampu menghadapi bawahan yang dalam kondisi tidak stabil (*mood* tidak baik) dengan tetap bersikap lemah lembut tanpa harus berkata kasar kepadanya. Sikap tersebut dapat membangun hubungan yang harmonis antara pemimpin dengan yang dipimpin. Penerapan ini akan mencegah kesalahpahaman antara kedua belah pihak maka komunikasi akan lebih mudah



terpersuasif. Strategi ini mampu diterapkan oleh kepala dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam berkomunikasi dengan pegawainya dan efek yang ditimbulkan adalah terjadi peningkatan kedisiplinan maupun tanggungjawab pegawai terhadap tugas yang diberikan.

Penyesuaian diri pimpinan dalam berkomunikasi juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja pegawai. Effendy mengemukakan dalam bukunya bahwa kemampuan komunikator untuk menyatukan diri secara komunikatif dengan komunikan adalah salah satu metode yang digunakan dalam komunikasi persuasif (Karlinda, 2012: 21). Dapat dicermati dalam hasil penelitian bahwa respon positif dari responden 59,4% lebih dominan daripada yang merespon negatif 40,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mampu menyesuaikan diri dengan pegawainya baik dengan pegawai yang lebih tua darinya maupun yang lebih muda darinya. Hal tersebut membuat pegawai lebih kreatif dalam bekerja, pegawai mampu menyelesaikan tugas tepat waktu dan sesuai dengan prosedur kantor serta mampu untuk bekerjasama dengan sesama rekannya.

Selain dari aspek yang telah dibahas sebelumnya, faktor pendukung keberhasilan komunikasi persuasif adalah kelembutan dalam berbicara. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menjawab positif sebesar 89,8% lebih dominan daripada responden yang menanggapi secara negatif sebesar 10,2%. Dapat disimpulkan bahwa sifat lemah lembut pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sangat tinggi.

Kelembutan seorang pemimpin dalam berkomunikasi terhadap pegawainya akan lebih didengar dibanding dengan orang yang kasar. Filsuf besar, Plato



menyatakan bahwa sentuhan cinta, seseorang bisa menjadi sosok pujangga. Kalimat tersebut memiliki makna bahwa pendekatan yang dilakukan terhadap seseorang yang ingin diubah sikapnya, didasari dengan cinta yang tulus akan berpengaruh besar pada perubahannya. Dalam hal ini kelembutan pimpinan Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Makassar sangat dibutuhkan dalam situasi kerja guna menumbuhkan kinerja yang baik bagi pegawainya.

Bersifat lemah lembut juga dibahas dalam al-quran surah Al-maidah ayat 54 yang berbunyi sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا مَنْ يَرْتَدَّ مِنْكُمْ عَنْ دِينِهِ فَسَوْفَ يَأْتِي اللَّهَ بِقَوْمٍ حُسْبِهِمْ وَحُجُبُونَهُ  
أَذِلَّةً عَلَى الْمُؤْمِنِينَ أَعِزَّةً عَلَى الْكَافِرِينَ يُجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تَخَافُونَ لَوْمَةَ  
لَا إِلِمٍ ذَلِكَ فَضْلُ اللَّهِ يُؤْتِيهِ مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ ﴿٥٤﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, barangsiapa di antara kamu yang murtad dari agamanya, Maka kelak Allah akan mendatangkan suatu kaum yang Allah mencintai mereka dan merekapun mencintainya, yang bersikap lemah lembut terhadap orang yang mukmin, yang bersikap keras terhadap orang-orang kafir, yang berjihad dijalan Allah, dan yang tidak takut kepada celaan orang yang suka mencela. Itulah karunia Allah, diberikan-Nya kepada siapa yang dikehendaki-Nya, dan Allah Maha Luas (pemberian-Nya), lagi Maha mengetahui. ( QS Al-Maidah/5:54) (Departemen Agama, 2010: 117)

Ayat di atas dijelaskan bahwa bersikap lemah lembut terhadap orang-orang mukmin, bersikap tegas terhadap orang-orang kafir. Sifat ini antara lain adalah hasil seorang arif bijaksana. Sedangkan seorang arif akan selalu gembira dan senyum, bersikap lemah lembut karena jiwanya dipenuhi oleh sifat Allah yang paling dominan yaitu rahmat dan kasih sayang. Inilah yang menghasilkan rasa persaudaraan seagama, yang menjadikannya bersikap toleran terhadap kesalahannya, lemah lembut

termasuk ketika menegur atau menasehatinya (Shihab, 2002: 131). Implikasi ayat tersebut pada penelitian ini adalah pimpinan mampu berlemah lembut kepada bawahannya. Kemampuan tersebut bukan hanya dilihat dari satu sisi saja, misalnya hanya lembut kepada bawahan yang kinerjanya baik tetapi juga mampu menasehati bawahannya yang telah melakukan kesalahan dengan cara penyampaian yang lemah lembut tanpa harus memarahinya atau berkata kasar kepadanya. Kelembutan Kepala dinas membuat pegawai lebih bertanggungjawab pada tugas yang diberikan oleh pimpinannya.

Pemimpin dalam melakukan komunikasi persuasif, harus memperhatikan cara berkomunikasi, baik itu berkomunikasi secara formal maupun non formal. Pada penelitian ini berkomunikasi secara non formal mendapat respon positif sebesar 69,5% sedangkan yang merespon negatif hanya 30, 5%. Dapat disimpulkan bahwa pimpinan cukup sering berkomunikasi secara non formal.

Dalam buku *human relations* menyatakan bahwa salah satu prinsip-prinsip *human relations* dalam suatu organisasi yaitu Hubungan kerja informal wajar, tidak terlalu formal/informal. (Mudzirah, 2013:14). Kaitannya dengan teori tersebut dengan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa situasi kerja yang dibangun dalam keadaan tidak terlalu formal maka akan menciptakan situasi yang tidak terlalu tegang dan pegawai pun akan bebas untuk berfikir tanpa ada tekanan dari atasannya. Hal tersebut membuat pegawai betah di kantor dan mereka meninggalkan pekerjaan kantor ketika waktu kantor selesai.

Selain faktor pendukung yang telah diungkapkan di atas peneliti juga menemukan faktor penghambat dalam penerapan komunikasi persuasif. Jika faktor penghambat ini bisa di optimalkan maka besar pengaruh penerapan komunikasi

persuasif terhadap kinerja lebih meningkat. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam penelitian ini adalah kepedulian pimpinan terhadap masalah yang dihadapi oleh bawahannya, daya tarik pimpinan, diskrepansi argumen antara pimpinan dengan bawahannya dan kurang jelinya pimpinan dalam menyelipkan pembahasan-pembahasan yang menarik bagi pegawainya.

Kurangnya kepedulian pimpinan terhadap bawahannya berpengaruh pada merosotnya kinerja pegawai. Penurunan kinerja tersebut berdampak pada kurang disiplinnya pegawai dalam menyelesaikan tugasnya tepat waktu dan pegawai tidak mampu untuk bekerjasama dengan sesama rekannya. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa respon negatif dari responden sebesar 52, 6%. Respon tersebut lebih dominan dibandingkan respon negatif dari responden yang hanya 47, 4%. Dapat disimpulkan bahwa kepedulian pimpinan terhadap bawahannya masih kurang. Ini disebabkan karena pimpinan hanya peduli dengan beberapa pegawai yang mau bekerja sedangkan pegawai yang malas luput dari perhatiannya.

Tanggungjawab seorang pemimpin bukan hanya sebatas memperhatikan bawahannya yang mau bekerja, tetapi bagaimana seorang pemimpin mampu untuk mengubah pola pikir bawahannya secara menyeluruh. Dalam pepatah mengatakan bahwa kebencian adalah penyakit yang akan mematikan kebaikan. Pepatah tersebut mengandung makna bahwa jika kita membalas kebencian orang lain maka, tidak akan pernah ada perubahan pada diri orang yang membenci. Tetapi jika kita mampu membalasnya dengan kebaikan maka luluhlah hatinya. Sama halnya dengan pimpinan, bawahannya tidak akan mengubah sikapnya tanpa adanya bentuk perhatian dari atasannya. Dari bentuk perhatian tersebut melahirkan motivasi atau bahkan sampai kepada perubahan sikap yang lebih baik lagi.

Daya tarik juga menjadi salah satu faktor dalam mempersuasikan seseorang. Daya tarik seseorang dapat dilihat dari fisik. Orang akan cenderung mendengarkan perkataan dari komunikator yang berwibawa atau kharismatik, lebih mendengarkan perkataan orang gagah/cantik dibandingkan orang jelek. Seperti kesukaan kita terhadap artis-artis yang berparas cantik.

Berpenampilan kharismatik adalah salah satu daya tarik yang mampu membuat orang lain suka terhadap kita. Hasil penelitian, menunjukkan bahwa 52,6% respon negatif selebihnya hanya 47,4% respon positif dari responden. Kesimpulannya, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar masih dipandang kurang kharismatik.

Teori konsistensi mengungkapkan bahwa orang mengubah sikapnya sesuai dengan sikap orang yang mereka sukai. Segala sesuatu yang meningkatkan rasa suka biasanya juga meningkatkan perubahan sikap. Misalnya, daya tarik fisik meningkatkan rasa suka (Sears dkk, 1994: 181). Komunikator akan cenderung lebih mudah terpengaruh oleh komunikator yang memiliki kapasitas daya tarik fisik yang menarik. Seorang pemimpin akan lebih mudah mempersuasikan bawahannya jika dia memiliki kelebihan tersebut. Daya tarik kepala dinas secara tidak langsung berpengaruh pada tingkat kreativitas pegawai dalam bekerja dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan beberapa tugas dalam sehari.

Aspek diskrepansi menjadi salah penghambat terkendalanya penerapan persuasif secara sempurna. Ini menunjukkan 64,4% responden yang merespon negatif dan hanya 35,6% yang merespon positif. Maka dapat disimpulkan bahwa sering terjadi diskrepansi argumen antara atasan dengan bawahan dan hal tersebut

berpengaruh pada kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai terhadap tugas yang diberikan.

Diskrepansi dalam teori komunikasi persuasif merupakan salah satu faktor yang memengaruhi sejauh mana kita mau menerima komunikasi (pesan). Diskrepan adalah seberapa besar perbedaan komunikasi itu dengan pendapat kita. Secara umum semakin besar diskrepansi, semakin besar tekanan potensi mau berubah. (Hovland, 2009: 186). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diskrepansi pesan oleh pimpinan dengan bawahannya sangat kecil. Jika semakin dekat argumen pimpinan dengan bawahannya semakin besar pula keinginan pegawai untuk berubah. Di sinilah peran pemimpin untuk meminimalisir jarak perbedaan pendapat dengan pegawainya baik dalam rapat formal maupun diskusi biasa.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap terhambatnya penerapan komunikasi persuasif adalah pimpinan kurang cerdas dalam menyelipkan pembahasan-pembahasan yang menarik perhatian bawahannya. Hanya 33, 9% yang merespon positif sedangkan 66, 1% yang merespon negatif.

De Steno mengungkapkan bahwa sebuah komunikasi persuasif mungkin akan berdampak lebih kuat jika ia sesuai dengan aspek tertentu dari sikap. Misalnya, sikap yang sangat emosional mungkin akan lebih mudah diubah dengan persuasi yang menarik bagi emosi itu (Taylor dkk, 2009: 188). Effendy juga mengemukakan bahwa salah satu metode komunikasi persuasif adalah terletak pada penyajian pesan komunikasi dengan cara menumpangkannya pada suatu objek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak (Karlinda, 2012: 21). Seorang pimpinan harus mampu dalam menyampaikan tugas kepada bawahannya sesuai minat atau kesukaannya. Tugas bukan hanya disampaikan kepada bawahan secara langsung

tanpa ada pembahasan selingan yang berhubungan dengan sesuatu hal yang menarik perhatian pegawai. Strategi tersebut akan menumbuhkan rasa tanggung jawab pegawai dalam bekerja.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### ***A. Kesimpulan***

Dari hasil analisis dan pembahasan peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dari hasil analisis data dengan melakukan uji hipotesis (t) dihasilkan pengaruh penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai  $2.296 >$  dari t tabel 1,672 atau sig.  $0.025 <$  alpha 0.1 adalah signifikansi pada taraf signifikan 10% dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan tingkat keeratan pengaruh sebesar 8.5%. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penerapan komunikasi persuasif dengan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.
2. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung penerapan komunikasi persuasif terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah kredibilitas pimpinan, sifat amanah terhadap segala hal yang menyangkut masalah pekerjaan seperti transparansi dana dan sebagainya, keakuratan pesan pimpinan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) instansi, repetisi (pengulangan) penyampaian tugas, kejelasan pesan sehingga tidak menimbulkan kebingungan bagi pegawai, komunikasi secara langsung, kehati-hatian pimpinan dalam berkomunikasi, dan sikap lemah lembut pimpinan, serta komunikasi informal pimpinan kepada bawahannya.



Sedangkan faktor penghambatnya adalah tidak meratanya kepedulian pimpinan kepada bawahannya, pimpinan masih dipandang kurang kharismatik, sering terjadi perbedaan pendapat atau (diskrepansi) argumen antara pimpinan dengan bawahannya, kurang cerdiknya pimpinan dalam menyelipkan hal-hal yang menarik perhatian bawahannya.

### ***B. Implikasi Penelitian***

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti perlu memberikan saran-saran antara lain:

#### **1. Peneliti Selanjutnya**

Dapat dimanfaatkan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian berikutnya terutama mengenai komunikasi persuasif terhadap kinerja dengan menambahkan variabel-variabel lain yang berkontribusi pada peningkatan kinerja seperti variabel infrastruktur, iklim komunikasi organisasi, gaji dan lain-lain.

#### **2. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**

- a) Diharapkan untuk para pegawai agar lebih terbuka kepada peneliti. Agar peneliti mampu menghasilkan data yang akurat.
- b) Dapat dijadikan acuan buat pimpinan sebagai salah satu pendorong peningkatan kinerja pegawai.
- c) Pimpinan harus mampu bekerja secara profesional tanpa membedakan pegawai.
- d) Pimpinan harus mampu meminimalisir tingkat diskrepansi (jarak argumen) dan pimpinan juga harus jeli dan cerdas menyelipkan pembahasan-pembahasan menarik yang disukai oleh pegawainya, guna menghidupkan suasana kerja lebih harmonis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiawan, Skripsi: *Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Kebudayaan dan Keparawisataan Kabupaten Sinjai*. Skripsi Sarjana, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2013.
- Amrullah, Mudzhira Nur. *Human Relations dalam Manajemen*. Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Arifin, Anwar. *Strategi Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Ujungpandang: Lembaga Kajian Inovasi Indonesia (LKII), 1982.
- Arofah, Siti. Skripsi: *Pengaruh Komunikasi Persuasif Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Pasuruan Kota*, skripsi sarjana, jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2009.
- Dahlan, M Sopiudin. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat di Lengkapi Aplikasi dengan Menggunakan SPSS*. Jakarta: Salemba Medika, 2012.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Alqur'an Terjemahan*. Jakarta: PT. Syaamil Quran, 2010.
- Diskatiya, Gustiandri. Jurnal: *Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Rektorat Jendral Pajak Pratama Kantor Pelayanan Pajak Serang*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 1988.
- Effendy, Onong Uchjana. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju, 2009.
- , *Hubungan Insani*. Bandung: Remadja Karya CV, 1988.
- , *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 20006.
- Erdiyantono, Eko. Skripsi: *Penerapan Komunikasi Persuasif Cs DHL Express dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Ekonomi Universitas Mercu Buana, 2014.
- Gomes, Faustino C. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset, Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Kencana, 2006.
- Ida. Skripsi: *Penerapan Komunikasi Persuasif Antara Atasan dan Bawahan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. PLN Persero Cabang Makassar*. Skripsi Sarjana, Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2007.
- Karlinda, Diastu. Skripsi: *Teknik Komunikasi Persuasif untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Kelas Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK*

- Muhammadiyah 2 Yogyakarta. *Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, 2013.
- Myers, David G. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika, 2012.
- Nugroho, Rakhmat. *Skripsi: Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Cabang Bandung, Skripsi Sarjana Megister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro*, 2006.
- Nur, Rahmat. *Skripsi: Komunikasi Persuasif Ibu dan Anak dalam Membentuk Perilaku Beribadah Pada Anak, Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung*, 2005.
- O. Sears, David, dkk. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Erlangga, 1994.
- Rezkiana Sari, A. Mega. *Skripsi: Efektivitas Rekrutmen dan Seleksi terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Wilayah Makassar. Skripsi Sarjana, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, 2013.
- Ruslan Rosady. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008.
- Rakhmat Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.
- Rekha, Agrawala Rogers. *Communication In Organization*. New York: The Free Press, 1976.
- Romli, Khomsahrial. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo, 2011.
- Sabri, Luknis & Hastono, Susanto Priyo. *Statistik Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2006.
- Senjaya, S Djuarsa. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka, 1994.
- Singarimbun, dkk. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, 2006.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE, YKPN , 2001.
- Shihab, M Quraish. *Tafsir Al Misbah: Pesan dan Kesan dan Keserasian Ayat Al-Quran*. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2000.
- Sutrisno, Edy. *Budaya Organisasi (Edisi Pertama)*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Taylor, Shelley E, dkk. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Almanhaj. *Berkata Benar (Jujur) dan Jangan Dusta (Bohong)*. Diakses 27 Juli 2016. <http://almanhaj.or.id/4089-berkata-benar-jujur-dan-jangan-dusta-bohong.htm> l.

## Lampiran-Lampiran

### Lampiran I Kuesioner

NURHAYANI

MAHASISWA S1

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

UIN ALAUDDIN MAKASSAR

Bapak dan Ibu adalah responden pada penelitian yang berjudul:

PENERAPAN KOMUNIKASI PERSUASIF TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
(STUDI HUMAN RELATIONS DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR)

#### A. Petunjuk Pengisian:

1. Berilah tanda (✓) pada pilihan jawaban Bapak/Ibu
2. Pilihan jawaban masing-masing memiliki bobot:
  - a. Sangat setuju (SS) skor 5
  - b. Setuju (S) skor 4
  - c. Netral (KS) skor 3
  - d. Tidak setuju (TS) skor 2
  - e. Sangat tidak setuju (STS) skor 1

#### B. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

<b>Komunikasi Persuasif (X)</b>						
<b>No</b>	<b>Komunikator (pimpinan)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Pimpinan anda memiliki keahlian berkomunikasi sebagai seorang pemimpin					
2	Pimpinan anda termasuk orang yang terbuka dalam segala hal yang berkaitan dengan masalah pekerjaan					
3	Pimpinan anda termasuk orang yang peduli dengan masalah yang anda hadapi					
4	Pimpinan anda dapat dipercaya (amanah) dalam menjalankan tugasnya					
5	Pimpinan anda kharismatik bagi anda					
6	Pimpinan anda memuji tugas yang telah anda kerjakan					
<b>No</b>	<b>Pesan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Ketika rapat atau diskusi dengan pimpinan anda, pesan atau argumen anda sejalan dengan pimpinan anda					
2	Pesan yang disampaikan oleh pimpinan anda memiliki landasan yang kuat untuk anda terima					
3	Pimpinan anda mengulangi pesan yang disampaikan kepada anda					
4	Pesan yang disampaikan oleh pimpinan anda					

	jelas dan terperinci					
5	Dalam menyampaikan pesan, pimpinan anda menyelipkan pembahasan-pembahasan yang menarik bagi anda					
<b>No</b>	<b>Saluran</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>ST</b>	<b>STS</b>
1	Pimpinan anda berkomunikasi dengan anda secara langsung atau tatap muka					
2	Pimpinan anda menyampaikan tugas secara langsung					
3	Pimpinan anda menyampaikan tugas melalui telepon/ sms					
4	Pimpinan anda menyampaikan tugas melalui pengumuman tertulis					
5	Pimpinan anda menyampaikan tugas melalui orang lain					
<b>No</b>	<b>Komunikan / target</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>ST</b>	<b>STS</b>
1	Pimpinan anda berhati-hati (menjaga perasaan) ketika berkomunikasi dengan anda					
2	Pimpinan anda menggunakan bahasa sederhana ketika berkomunikasi dengan anda					
3	Pimpinan anda menyesuaikan diri ketika berbicara dengan anda					
4	Pimpinan anda berbicara dengan lembut ketika berkomunikasi dengan anda					

5	Pimpinan anda formal ketika berkomunikasi dengan anda					
6	Pimpinan anda tidak formal ketika berkomunikasi dengan anda					

No	Kinerja pegawai (Y)	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya mampu menyelesaikan setiap pekerjaan dengan tepat waktu					
2	Saya bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal kantor					
3	Saya bekerja sama dengan semua karyawan dalam mengerjakan tugas					
4	Saya kreatif dalam bekerja					
5	Saya bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan					
6	Saya hadir tepat waktu					
7	Saya meninggalkan pekerjaan pada saat jam kantor selesai					
8	Saya mengerjakan beberapa tugas dalam 1 hari					



## Lampiran II data Analisi SPSS

### Hasil kuesioner yang dihitung menggunakan SPSS

Tabel hasil penelitian

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y
1	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	5	5	4	4	2	3	84	5	5	4	5	4	4	5	4	36
2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	5	2	5	5	4	3	2	5	4	3	4	2	4	78	4	4	4	4	5	4	3	3	31
3	5	5	3	5	2	5	4	5	5	5	2	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	3	90	5	5	5	5	5	4	4	4	37
4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	82	5	5	5	5	5	4	3	3	35
5	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	3	4	5	2	4	2	4	4	4	4	3	3	79	3	4	4	3	5	5	5	5	34
6	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	74	4	3	4	3	4	4	2	3	27
7	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	74	3	3	3	3	4	3	4	3	26
8	4	3	3	4	4	5	3	3	5	3	2	5	5	4	2	4	5	4	4	5	2	4	83	3	5	4	3	4	5	5	4	33
9	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	2	4	3	5	4	5	4	3	3	86	5	5	5	4	4	4	3	4	34
10	4	5	5	2	4	4	3	3	4	4	2	4	5	2	3	5	4	3	4	2	3	4	79	4	5	5	3	3	4	5	5	34
11	5	4	3	3	3	5	3	2	5	3	1	5	4	3	2	4	5	5	5	4	5	3	82	5	4	5	4	3	3	4	5	33
12	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	2	3	3	4	5	4	4	5	3	83	5	4	4	3	5	4	2	5	32
13	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	3	2	4	5	3	4	3	80	5	5	4	3	4	4	3	5	33
14	5	4	3	5	5	2	3	3	4	4	2	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	85	5	4	3	5	4	2	4	5	32
15	4	3	3	4	4	5	3	3	5	2	2	5	4	2	2	4	4	4	4	4	3	5	79	4	5	4	3	4	4	4	3	31
16	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	3	3	75	4	4	4	3	4	4	4	3	30
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	71	4	4	4	4	3	4	2	3	28
18	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	78	3	3	4	3	4	3	4	2	26
19	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	77	3	3	4	3	4	4	4	2	26
20	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	5	77	4	4	4	4	4	4	2	3	29
21	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	5	78	4	4	4	3	4	4	2	3	28
22	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	2	4	5	5	4	3	4	91	5	4	5	3	5	4	2	5	33
23	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	2	4	3	5	4	3	4	4	3	86	5	5	4	4	5	4	3	5	35
24	5	4	1	4	3	4	3	3	5	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3		82	5	5	5	5	4	4	2	4	34
25	5	5	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3		83	5	4	5	3	5	4	2	4	32
26	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	2	2	2	5	5	5	5	5	3		80	5	5	5	5	5	4	4	4	37
27	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	90	4	5	5	5	5	5	4	5	38
28	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4		97	5	5	5	5	4	4	3	5	36
29	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	97	4	4	4	3	4	4	3	3	29
30	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	2	2	4	4	4	5	5	5		91	4	4	4	3	3	4	2	3	28
31	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5		91	4	4	4	3	4	4	3	3	29
32	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5		87	4	4	4	4	4	3	3	3	29
33	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	78	4	4	4	3	4	4	4	3	30
34	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2		79	3	3	4	4	4	4	2	3	27
35	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2		71	4	4	4	3	4	4	3	3	28
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4		79	5	5	5	5	5	4	4	4	37
37	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	95	4	4	4	3	4	4	3	2	28
38	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	2	2	3	5	4	4	4	3		84	4	4	4	3	3	4	2	3	27
39	3	4	2	4	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	5	2	5	76	3	4	4	3	4	5	4	3	32
40	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	5	5	4	4	4	3	4	3	5	3	5	81	2	3	3	1	2	2	1	2	16
41	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	76	4	5	5	3	4	5	5	4	35
42	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5	80	4	5	4	3	4	5	5	4	34
43	3	3	1	3	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	5	71	4	4	4	3	4	4	4	2	29
44	4	4	3	4	3	5	2	4	5	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	79	4	5	3	3	5	5	5	4	34
45	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	83	4	5	4	5	5	5	5	3	36
46	4	3	2	4	4	5	2	3	4	4	3	5	5	2	3	3	4	4	3	4	2	5	78	4	4	2	3	4	4	4	3	28
47	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	78	4	4	3	3	4	5	5	3	31
48	4	4	2	4	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4		79	4	4	3	3	4	4	4	3	29
49	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	82	4	4	3	3	4	4	4	4	30
50	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	79	4	4	4	3	4	5	5	3	32
51	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	76	4	4	4	3	4	4	4	3	30
52	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	74	4	5	4	5	5	5	5	3	36
53	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	78	4	4	4	3	4	4	4	3	30
54	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	81	4	4	4	3	4	4	4	4	31
55	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	96	5	5	5	3	5	5	4	5	37
56	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	2	4		90	4	5	4	5	5	5	3	4	35
57	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	2	4	5	4	2	5		92	5	4	5	3	5	4	3	5	34
58	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	1	5	4	1	2	4	5	5	4	5	1	5	87	5	4	5	3	4	4	3	5	33
59	5	4	2	4	5																											



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

### Uji reabilitas

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	59	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	59	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	31

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pernyataan 1	227.12	348.313	.616	.759
pernyataan 2	227.27	348.960	.567	.760
pernyataan 3	227.78	346.278	.532	.759
pernyataan 4	227.24	357.494	.306	.766
pernyataan 5	227.63	354.721	.354	.764
pernyataan 6	227.14	351.602	.425	.762
pernyataan 7	227.46	348.666	.518	.760
pernyataan 8	227.69	352.354	.500	.762
pernyataan 9	227.14	351.602	.425	.762
pernyataan 10	227.24	351.770	.459	.762
pernyataan 11	228.17	346.936	.458	.760
pernyataan 12	226.93	354.857	.371	.764
pernyataan 13	226.93	354.857	.371	.764

pernyataan 14	228.17	346.936	.458	.760
pernyataan 15	227.78	346.278	.532	.759
pernyataan 16	228.17	346.936	.458	.760
pernyataan 17	227.19	348.706	.550	.760
pernyataan 18	227.19	355.396	.358	.765
pernyataan 19	227.53	351.150	.460	.762
pernyataan 20	227.22	358.140	.231	.767
pernyataan 21	227.76	352.253	.290	.764
pernyataan 22	227.22	358.140	.231	.767
pernyataan 23	227.08	347.975	.613	.759
pernyataan 24	226.98	351.569	.520	.762
pernyataan 25	227.12	350.037	.547	.761
pernyataan 26	227.22	350.658	.493	.761
pernyataan 27	227.05	352.566	.479	.762
pernyataan 28	227.17	357.040	.271	.766
pernyataan 29	227.17	357.040	.271	.766
pernyataan 30	227.59	344.935	.522	.758
total XY	116.29	117.553	.905	.883

Deskripsi frekuensi variabel

**X1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	16.9	16.9	16.9
	4	31	52.5	52.5	69.5
	5	18	30.5	30.5	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**X2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	12	20.3	20.3	22.0
	4	33	55.9	55.9	78.0
	5	13	22.0	22.0	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	3.4	3.4	3.4
	2	7	11.9	11.9	15.3
	3	22	37.3	37.3	52.5
	4	24	40.7	40.7	93.2
	5	4	6.8	6.8	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	6	10.2	10.2	11.9
	4	43	72.9	72.9	84.7
	5	9	15.3	15.3	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.4	3.4	3.4
	3	29	49.2	49.2	52.5
	4	23	39.0	39.0	91.5
	5	5	8.5	8.5	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**X6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	11	18.6	18.6	20.3
	4	27	45.8	45.8	66.1
	5	20	33.9	33.9	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**X7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	18.6	18.6	18.6
	3	27	45.8	45.8	64.4
	4	19	32.2	32.2	96.6
	5	2	3.4	3.4	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**X8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	27	45.8	45.8	47.5
	4	28	47.5	47.5	94.9
	5	3	5.1	5.1	100.0
Total		59	100.0	100.0	

**X9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	27.1	27.1	27.1
	4	32	54.2	54.2	81.4
	5	11	18.6	18.6	100.0
Total		59	100.0	100.0	

**X10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	11	18.6	18.6	20.3
	4	33	55.9	55.9	76.3
	5	14	23.7	23.7	100.0
Total		59	100.0	100.0	

**X11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	3.4	3.4	3.4
	2	15	25.4	25.4	28.8
	3	22	37.3	37.3	66.1



4	16	27.1	27.1	93.2
5	4	6.8	6.8	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**X12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	10.2	10.2	10.2
4	28	47.5	47.5	57.6
5	25	42.4	42.4	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**X13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	10.2	10.2	10.2
4	40	67.8	67.8	78.0
5	13	22.0	22.0	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**X14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.7	1.7	1.7
2	16	27.1	27.1	28.8
3	26	44.1	44.1	72.9
4	12	20.3	20.3	93.2
5	4	6.8	6.8	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**X15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	14	23.7	23.7	23.7
	3	22	37.3	37.3	61.0
	4	21	35.6	35.6	96.6
	5	2	3.4	3.4	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**X16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	25.4	25.4	25.4
	3	14	23.7	23.7	49.2
	4	23	39.0	39.0	88.1
	5	7	11.9	11.9	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**X17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	11	18.6	18.6	20.3
	4	30	50.8	50.8	71.2
	5	17	28.8	28.8	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**X18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	7	11.9	11.9	13.6
	4	38	64.4	64.4	78.0
	5	13	22.0	22.0	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**X19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	23	39.0	39.0	40.7
	4	26	44.1	44.1	84.7
	5	9	15.3	15.3	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**X20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	5.1	5.1	5.1
	3	3	5.1	5.1	10.2
	4	42	71.2	71.2	81.4
	5	11	18.6	18.6	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**X21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1	1	1.7	1.7	1.7
	2	17	28.8	28.8	30.5
	3	21	35.6	35.6	66.1
	4	10	16.9	16.9	83.1
	5	10	16.9	16.9	100.0
Total		59	100.0	100.0	

**X22**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	5.1	5.1	5.1
	3	15	25.4	25.4	30.5
	4	25	42.4	42.4	72.9
	5	16	27.1	27.1	100.0
Total		59	100.0	100.0	

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	7	11.9	11.9	13.6
	4	32	54.2	54.2	67.8
	5	19	32.2	32.2	100.0
Total		59	100.0	100.0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	10.2	10.2	10.2

4	31	52.5	52.5	62.7
5	22	37.3	37.3	100.0
Total	59	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.7	1.7	1.7
3	7	11.9	11.9	13.6
4	34	57.6	57.6	71.2
5	17	28.8	28.8	100.0
Total	59	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.7	1.7	1.7
3	37	62.7	62.7	64.4
4	8	13.6	13.6	78.0
5	13	22.0	22.0	100.0
Total	59	100.0	100.0	

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.7	1.7	1.7
3	4	6.8	6.8	8.5
4	36	61.0	61.0	69.5
5	18	30.5	30.5	100.0

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.7	1.7	1.7
	3	4	6.8	6.8	8.5
	4	36	61.0	61.0	69.5
	5	18	30.5	30.5	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**Y6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.4	3.4	3.4
	3	5	8.5	8.5	11.9
	4	38	64.4	64.4	76.3
	5	14	23.7	23.7	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**Y7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.7	1.7	1.7
	2	11	18.6	18.6	20.3
	3	15	25.4	25.4	45.8
	4	20	33.9	33.9	79.7
	5	12	20.3	20.3	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**Y8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	8.5	8.5	8.5
	3	25	42.4	42.4	50.8
	4	15	25.4	25.4	76.3
	5	14	23.7	23.7	100.0
Total		59	100.0	100.0	

### Uji regresi linear sederhana dan uji t

#### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Y <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: X

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.291 <sup>a</sup>	.085	.069	6.296

a. Predictors: (Constant), Y

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	208.967	1	208.967	5.271	.025 <sup>a</sup>
	Residual	2259.677	57	39.643		
	Total	2468.644	58			

a. Predictors: (Constant), Y



**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	208.967	1	208.967	5.271	.025 <sup>a</sup>
Residual	2259.677	57	39.643		
Total	2468.644	58			

b. Dependent Variable: X

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	67.497	6.604		10.220	.000
Y	.476	.208	.291	2.296	.025

a. Dependent Variable: X

**Correlations**

[DataSet0]

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Pearson Correlation	1	.291*
	Sig. (2-tailed)		.025
	N	59	59
VAR00002	Pearson Correlation	.291*	1
	Sig. (2-tailed)	.025	
	N	59	59

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran III Dokumentasi





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS - PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**  
 ( UPT - P2T )

Nomor : 8937/S.01.P/P2T/05/2016  
 Lampiran :  
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
 Walikota Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Nomor : DU.I/TL.00/2989/2016 tanggal 26 Mei 2016 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : NURHAYANI  
 Nomor Pokok : 50700112008  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
 Alamat : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36, Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" PENGARUH PENERAPAN KOMUNIKASI PERSUASIF TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI HUMAN RELATIONS DI KANTOR PENELITIAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR) "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 01 Juni s/d 01 Juli 2016

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada tanggal : 31 Mei 2016

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
 KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH  
 PROVINSI SULAWESI SELATAN  
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**A. M. YAMIN, SE., MS.**  
 Pangkat : Pembina Utama Madya  
 Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth  
 1. Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar;  
 2. Ponggal

SIMAP BXPMD 31-05-2016



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://p2tbkpmdui.sulselprov.go.id> Email : [p2t\\_prov Sulsel@yahoo.com](mailto:p2t_prov Sulsel@yahoo.com)  
 Makassar 90222



Jalan St. Alauddin No. 295 Telp. (0411) 866520 Fax. (0411) 8215636 Makassar



Nomor : 477/1210/Diukpil/VIII/2016

**Nama** : NURHAYANI

**NIM** : 50700112008

**Jurusan** : ILMU KOMUNIKASI

**Instansi / Pekerjaan** : MAHASISWA STRATA 1 (S1)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN  
MAKASSAR

**Judul** : "PENGARUH PENERAPAN KOMUNIKASI  
PERSUASIF TERHADAP KINERJA (STUDI  
HUMAN RELATIONS DI KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KOTA MAKASSAR)".

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 02 Agustus 2016

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

**NIELMA PALAMBA, SH, M.AP**  
Pangkat : Pembina Utama Muda / IVc  
Nip. 19651210 199112 2 001



### RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap penulis Nurhayani lahir di Galung, Enrekang 10 Mei 1993, merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Amir dan Ibu Sania. Masa kecilnya lebih banyak dihabiskan di Enrekang, Sulawesi Selatan. Bercita-cita menjadi pengusaha dan bisa melanjutkan pendidikan di Jepang.

Adapun riwayat pendidikan penulis, yaitu pada tahun 2006 lulus dari SD Negeri 139 Galung. Kemudian melanjutkan di SMP Negeri 4 Enrekang dan lulus pada tahun 2009. Pada tahun 2015 lulus dari SMA Negeri 1 Enrekang dan melanjutkan ke jenjang lebih tinggi yakni Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Jurusan Ilmu Komunikasi dan lulus pada bulan september 2016.

Selain kuliah penulis pernah aktif di lembaga eksternal yaitu HMI (Himpunan Mahasiswa Islam) dan juga HPMM (Himpunan Pelajar Mahasiswa Massenrenpulu).



